

## Všeobecné podmínky

pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací platné od **1.7.2019**

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost KH KONVERT s.r.o., se sídlem Kyjov, Jungmannova 499, PSČ 697 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 22937, IČ: 64510310, DIČ: CZ64510310 (dále jen "poskytovatel") poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tímto stanoví Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravující základní provozní, organizační a obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 3731 a zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“) uživatelům na základě Smlouvy o poskytování služeb (dále jen „smlouva“), jejíž nedílnou součástí jsou tyto VP.

1.2 Poskytované služby jsou poskytovány na území České republiky a mohou být poskytovány pouze osobám starším 18 let.

1.3 Přístup k síti je umožněn po 24 hodin denně po všechny dny roku.

1.4 Poskytované služby jsou určeny výhradně pro užívání uživatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nesmějí být poskytovány třetí straně.

### 2. Definice pojmů

2.1. **Poskytovatel** – společnost KH KONVERT s.r.o., Jungmannova 499, 69701 Kyjov

2.2 **Internetové stránky Poskytovatele** – <https://khkonvert.cz>

2.3 **Doručovací adresa Poskytovatele:** KH KONVERT s.r.o., Jungmannova 499, 69701 Kyjov

2.4 **Zákaznické centrum Poskytovatele** – je telefonická, poruchová a servisní služba (dále jen „ZC“). Telefonická služba na telefonním čísle: +420515536613 je dostupná v pracovní dny (pondělí až pátek) od 8:00 do 16:00 hodin. A emailová služba je dostupná 24h denně na emailu: helpdesk@khkonvert.cz.

2.5 **Účastník**- fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smlouvu s poskytovatelem

2.6 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dle povahy se ve VP může rozumět uživatel jako účastník)

2.7 **Provozní řád** – provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby

2.8 **Objednávka služeb** – kontaktní formulář dostupný na <https://khkonvert.cz/kontakt/>

2.9 **Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb** - dokument upravující smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem (dále jen „smlouva“)

2.10 **Ceník služeb** – dokument o aktuálních cenách za poskytované služby, který je zveřejněn na internetových stránkách poskytovatele (<https://khkonvert.cz/podpora/cenik/>)

2.11 **Služba elektronických komunikací** – datová služba v síti Internet nebo jiné dodatkové služby nabízené poskytovatelem zejména veřejné IP adresy

2.12 **Veřejná síť**– přístupová síť pro elektronickou komunikaci poskytovatele (dále jen „síť“)

2.13 **Koncový bod sítě** – fyzický bod pro poskytnutí přístupu k síti (el. zásuvka, ethernet. port)

2.14 **Koncové zařízení** – zařízení uživatele umožňující přístup k síti Internet nebo pro poskytování hlasových služeb

2.15 **Minimální zaručená úroveň kvality služeb** – je 90% u všech služeb poskytovatele, pokud není definováno jinak (dále jen **SLA**). Měřeno jako rozdíl časového rámce daného měsíce a celkové doby všech výpadků (nefunkčnost služby) vůči časovému rámci daného měsíce, ke kterému se SLA měří, vyjádřeno v procentních bodech.

### 3. Smlouva, vznik, trvání a ukončení

3.1 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a její účinnost je dnem zpřístupnění k síti internet. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy. Návrh smlouvy, všeobecné podmínky a provozní řád jsou dostupné na <https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/>

3.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dní, není-li domluveno jinak.

3.3 Uzavřená smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemnými dodatky podepsanými každou ze smluvních stran (akceptuje se odeslané přes email účastníka uvedený ve smlouvě) formulářem Žádost o provedení změny, který je dostupný na <https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/>

3.4 V případě poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet je po celou dobu trvání smlouvy uživateli zapůjčeno kompatibilní přijímací zařízení, nutné k provozu služby.

3.5 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:

- uvedení nepravdivých údajů účastníka
- neuhrazení pohledávek účastníka
- ztráty oprávnění k poskytování služeb
- ukončení smlouvy s vlastníkem nemovitosti, kde je umístěná technologie pro poskytování služeb

3.6 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:

- byla-li smlouva uzavřena nebo provedena změna prostředky na dálku (telefon, email) a to do 14 dnů
- bez udání důvodů a to písemnou výpovědí, formulář naleznete na adrese: <https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/>

Výpovědní lhůta je 30 dnů. Při ukončení smlouvy je uživatel povinen pronajaté zařízení ve funkčním, nepoškozeném a kompletním stavu vrátit poskytovateli do 7 pracovních dnů. Při poškození či nevrácení zapůjčeného zařízení je uživatel povinen uhradit jeho plnou cenu, kterou nalezne v ceníku poskytovatele. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost uživatele uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, informace o výši úhrady, která nesmí být v případě smlouvy uzavřené s uživatelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

#### **4. Práva a povinnosti účastníka**

4.1. Uživatel má právo na zřízení a nerušené užívání služeb.

4.2 Účastník je povinen užívat služby v souladu s těmito VP a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

4.3 Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele řádně a včas, jakož i uhradit případné smluvní pokuty. Platný ceník je k dispozici ke stažení na

internetových stránkách poskytovatele <https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/> uplatněné poskytovatelem.

4.4. Účastník nesmí svévolně zasahovat do síťového nastavení počítače či jiných součástí připojení, a je povinen dodržovat nastavení – konfiguraci služby, zvláště pak nastavení protokolu TCP/IP.

4.5 Účastník je povinen zabezpečit zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele, ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky poskytovatele, při zrušení příslušné služby nebo při ukončení smlouvy.

4.6 Účastník je povinen poskytnout poskytovateli platné kontaktní údaje. Při změně kontaktních údajů je uživatel povinen změny nahlásit poskytovateli do 7 pracovních dní.

4.7 Účastník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch i závad nebo při deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanými službami.

#### **5. Práva a povinnosti poskytovatele**

5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s těmito VP a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

5.2 Poskytovatel je povinen udržovat síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění závad.

5.3 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.

5.4 Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

5.5 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany uživatele nebo jiných osob.

5.6 Poskytovatel zaručuje uživateli minimální a garantovanou kvalitu služeb bod 2.15 za období jednoho kalendářního měsíce. V případě oprav nebo údržby sítě může dojít k omezení poskytování

služeb. Doba omezení se nezapočítává do pro výpočet úrovni kvality.

5.7 V případě technické nebo provozní závady ze strany poskytovatele, kdy není dodržena minimální garantovaná kvalita služeb, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služeb. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení či úplné zastavení v důsledku porušování smluvních povinností účastníka.

## **6. Cena za služby, platební podmínky, vyúčtování a smluvní pokuty**

6.1 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.2 Ceny za sjednané služby jsou fakturovány měsíčně vždy podle sjednaného tarifu. Forma zaslání a úhrada faktur je definována ve smlouvě, jež lze dodatečně změnit formulářem, který naleznete na [www.khkonvert.cz/podpora/download](http://www.khkonvert.cz/podpora/download). Splatnost faktur je čtrnáctidenní.

6.3 Uživatel je povinen uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. Termínem splatnosti se má na mysli den připsání na účet poskytovatele nebo složení hotovosti v kanceláři poskytovatele. V případě platby v hotovosti podle zákona o evidenci tržeb je poskytovatel povinen vystavit uživateli účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online. V případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

6.4 V případě nezaplacení faktury ve splatnosti, poskytovatel stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může podnikatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Písemná upomínka je poskytovatelem zpoplatněna dle platného ceníku.

Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

Poskytované služby budou obnoveny v plném rozsahu po zaplacení všech dlužných částek.

## **7. Hlášení poruch a závad**

7.1 Případné poruchy ohlašuje uživatel na tel. číslo uvedené ve smlouvě nebo na e-mailovou adresu, která je k dispozici na <https://khkonvert.cz/kontakt/>. Poskytovatel odstraní tyto poruchy v rámci technických a provozních možností do 48 hodin v pracovních dnech.

7.2 Při chybě na straně poskytovatele je servisní oprava zdarma.

7.3 Při chybě na straně uživatele je servisní oprava účtována dle platného ceníku.

7.4 Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi omezení, přerušení nebo nepravidelnosti v poskytování služby, pokud jsou poskytovateli tyto skutečnosti známé předem a to formou oznámení na webové stránce a emailu uvedeného ve smlouvě.

## **8. Omezení poskytování služeb**

8.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo k omezení nebo úplnému zastavení služeb uživateli v případě:

- že uživatel narušuje stabilitu sítě KHNETH, tj především při zavírování počítače(ů) uživatele nebo jiných podobných síťových útocích. Poskytovatel obnoví služby v plné výši po odstranění závad ze strany uživatele.

- že uživatel nezaplátil za služby viz bod 6.4

## **9. Reklamační a řešení sporů**

9.1 Reklamací na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na <https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/>. Poskytovatel komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu,

nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

9.2 Bude-li reklamace na vyúčtování shledána jako oprávněná, budou uživateli odpovídající finanční prostředky započaty v následujícím vyúčtování nebo vystaven dobropis, v případě přeplatku vrácení částky.

9.3 V případě, že dojde mezi poskytovatelem a uživatelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může uživatel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa: Český telekomunikační úřad, poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, email: spotrebitelskespory@ctu.cz, web: ctu.cz, v případě prodeje zboží: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

## 10. Závěrečná ustanovení

10.1 Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející.

10.2 Aktuální všeobecné podmínky se nachází na webových stránkách poskytovatele

<https://khkonvert.cz/podpora/ke-stazeni/>

Poskytovatel je oprávněn měnit či doplňovat smlouvu, ceník a VP. O změně smluvních podmínek je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v ZoEK odstavci 1 písm. c) až p) a r), je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle ZoEK odstavce 5.

10.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje vždy v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 101/2000 Sb. (z. o ochraně osobních údajů) a s účinností ode dne 25. května 2018 také nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí.