

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(DÁLE JEN „VOP“)

účinné od 1.3.2021

### 1. ÚČEL

- 1.1. Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby připojení k síti internet (dále jen „smlouva“) mezi Uživatelem a Poskytovatelem – společností Šumbarknet s.r.o. se sídlem Hlavní 12, 739 34 Šenov, IČ: 05413320, DIČ: CZ05413320, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 67315.

### 2. ZŘÍZENÍ A ZRUŠENÍ SLUŽBY

- 2.1. Uživatel je povinen zajistit si souhlas majitele objektu nebo jiné oprávněné osoby k instalaci zařízení pro poskytování služeb v objektu, pokud Uživatel sám není majitelem nebo pověřeným správcem objektu. Poskytovatel nenes odpovědnost za nemožnost poskytování služeb v důsledku nedodržení této povinnosti ze strany Uživatele.
- 2.2. Poskytovatel zahájí poskytování služeb do třiceti dnů od data uzavření smlouvy. Pokud však Uživatel, který je spotřebitelem, nesoúhlasil s tím, aby Poskytovatel započal s plněním této smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, pak Poskytovatel nezřídí přípojku pro připojení Uživatele k síti internet a nezahájí poskytování služeb dříve, než tato lhůta uplyne.
- 2.3. Poskytovatel určí datum, kdy zahájí poskytování služeb. Pokud Uživatel v tento den nebude schopen službu převzít, oznámí Poskytovatel Uživateli, že služby jsou technicky dostupné. V takovém případě započne poskytování služeb dnem oznámení o technické dostupnosti služeb.
- 2.4. Uživatel se zavazuje zajistit Poskytovatel veškerou součinnost potřebnou pro plnění smlouvy.

### 3. SPECIFIKACE SLUŽEB, KVALITA

- 3.1. Služby jsou poskytovány v tarifních programech a s parametry uvedenými ve smlouvě.
- 3.2. Uživatel je odpovědný za výběr a užití služby.
- 3.3. Poskytovatel nepoužívá žádné postupy zavedené s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení.
- 3.4. V rámci služeb není poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
- 3.5. O změnu typu nebo parametru tarifu na fakturační období může Uživatel požádat Poskytovatele písemnou nebo elektronickou formou minimálně pět pracovních dnů před koncem předchozího fakturačního období. Žádosti o změnu typu nebo parametru tarifu není Poskytovatel povinen vyhovět.

### 4. TYPY ROZHRAŇÍ

- 4.1. Typy rozhraní jeho veřejné komunikační sítě pro připojení přístrojů (dle §73 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele:  
<https://www.sumbark.net/dokumenty/>
- 4.2. Uživatel je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám Poskytovatele a za jejich vhodnost k připojení k rozhraní Poskytovatele. Uživatel nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

### 5. PODMÍNKY OMEZUJÍCÍ PŘÍSTUP KE SLUŽBÁM A APLIKACÍM NEBO MOŽNOSTI JEJICH VYUŽÍVÁNÍ

- 5.1. Uživatel je povinen služby užívat tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.
- 5.2. Veškerá koncová zařízení Uživatele musí splňovat technické parametry stanovené obecně závaznými předpisy
- 5.3. Uživatel bude informovat Poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem služby – zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru. Pokud to Poskytovatel považuje za potřebné v zájmu provozu služby, musí s ním Uživatel spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedených povinností je porušením smlouvy podstatným způsobem.
- 5.4. V případě, že Poskytovatel nesoúhlasil se změnami v LAN Uživatele, které vedou nebo mohou vést k poruše provozu sítě Poskytovatele, k poruše zařízení Poskytovatele umístěného v LAN Uživatele či k pokusům obejít smlouvu ze strany Uživatele, je o tom povinen Uživatel informovat. V případě, že Uživatel trvá na provedení těchto změn je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy a účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení Uživateli.
- 5.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit přístup Uživatele ke službám, pokud je Uživatel v prodlení s plněním svých povinností, pokud Uživatel či jím provozované zařízení ohrozí chod jakékoli části sítě Poskytovatele nebo poskytovaných služeb nebo pokud dojde k jakémukoli jinému narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, a to na dobu, než dojde k nápravě. Uživatel je povinen účinně spolupracovat na odstranění příčin ohrožujících chod sítě Poskytovatele nebo poskytovaných služeb. Po dobu takového omezení či přerušení přístupu ke službě je povinen Uživatel platit všechny smluvně dohodnuté ceny. Do 48 hodin po skončení prodlení Uživatele, odstranění příčin ohrožujících chod sítě Poskytovatel nebo poskytovaných služeb bude poskytování služby obnoveno.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit přístup Uživatele ke službám, odstoupit od smlouvy nebo smlouvu vypovědět nebo nezřídí Uživateli přístup ke službě v případech, kdy Uživatel uvedl Poskytovateli nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po upozornění Uživatele. 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 včas nezaplacených vyúčtování ceny.
- 5.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup Uživatele ke službám, odstoupit od smlouvy nebo smlouvu vypovědět nebo nezřídí Uživateli přístup ke službě v případech, kdy Uživatel uvedl Poskytovateli nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po upozornění Uživatele. 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 včas nezaplacených vyúčtování ceny.

### BANKOVNÍ SPOJENÍ:

Česká spořitelna  
4317463319/0800

### IČ:

05413320

### DIČ:

CZ05413320

Společnost je zapsána v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění u Českého telekomunikačního úřadu pod pořadovým číslem 4192, dále v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 67315.

**6. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE**

- 6.1. Poskytovatel nenese odpovědnost za žádné užití či zneužití služeb kteroukoli stranou mimo jeho dohled. Při zneužití služeb Uživatelem nebo osobami, kterým dal Uživatel souhlas s použitím služeb, odpovídá Uživatel za škodu tím způsobenou.
- 6.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služeb nebo jejich částí v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo z důvodu zařízení Uživatele nebo osob, kterým Uživatel užívání služeb umožnil, či následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany Uživatele nebo jiných osob.
- 6.3. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací uveřejněných na serveru, který Uživatel umístí do uzlu Poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací uveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

**7. SERVISNÍ SLUŽBY A SLUŽBY ZÁKAZNICKÉ PODPORY**

- 7.1. Poskytovatel je povinen odstranit vady ve službě, je-li tato vada způsobena Poskytovatelem nebo programy či vybavením, které Poskytovatel poskytuje jako součást služby. Uživatel dovolí Poskytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnově kvality služby.
- 7.2. Pro určení místa závady je jako rozhodný bod určeno rozhraní v článku 4.1 VOP.
- 7.3. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s IP adresou ze servisního rozhraní.
- 7.4. Poskytovatel neodpovídá za závady na počítačové síti Uživatele. Počítačovou síť Uživatele se rozumí všechna zařízení a kabeláž od rozhraní dle čl. 4.1. VOP dále směrem k zařízení Uživatele.
- 7.5. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby do 2 pracovních dnů od jejího prokazatelného nahlášení Uživatelem.
- 7.6. Bezprostřední problémy s využitím služeb ohlašuje Uživatel na telefonním čísle uvedeném na <http://sumbark.net/>. Pohotovostní služba Poskytovatele přijímá hlášení o poruchách každý den v období od 9:00 hod. do 20:00 hod.
- 7.7. NABÍDKA SERVISNÍCH SLUŽEB: Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby poskytl Uživateli na jeho žádost podle bodu 7.6. pomoc při diagnostice a opravě chyb zapříčiněných nedostatkem ve službě, jsou-li takovéto chyby způsobeny Uživatelem, třetími osobami nebo programy či vybavením používaných Uživatelem či třetími osobami. Tyto služby jsou zpoplatněny dle ceníku Poskytovatele.
- 7.8. Je-li skutečně poskytování služby elektronických komunikací, jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě, může uživatel, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze smlouvy podle odstavce 7 před koncem sjednaného období, v takovém případě se mu neukládá se žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. Výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo částí ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

**8. BEZPEČNOST, DŮVĚRNOST, AUTORSKÁ PRÁVA**

- 8.1. Poskytovatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které Uživatel umístil na jeho techniku.

- 8.2. Uživatel je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 8.3. Poskytovatel nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých Uživatelem od jiných osob.
- 8.4. Uživatel je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv Poskytovatele či třetích osob. Uživatel je povinen užívat služby pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.
- 8.5. Pokud Uživatel používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je Uživatel odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto činnosti.
- 8.6. Uživatel se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k internetu pomocí služby, o nepřijmutnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koní a podobných algoritmů a nelegálního obsahu v síti Internet a nepřijmutnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům, zařízením, službám. V případě, že z LAN Uživatele budou provozovány výše uvedené aktivity je Poskytovatel oprávněn použít postup definovaný v bodě 5.6. VOP. O tomto postupu bude Uživatel informován na registrované emailové adrese.
- 8.7. Poskytovatel neshromažďuje osobní a jiné údaje Uživatele k vydání seznamu Uživatelů.

**9. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 9.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny smlouvou. Ceny, které nejsou stanoveny smlouvou, se řídí ceníkem Poskytovatele.
- 9.2. Pravidelné poplatky (paušály) jsou splatné ve lhůtě uvedené ve smlouvě. Poskytovatel je povinen zajistit zaslání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být Uživateli dodáno způsobem sjednaným ve smlouvě do 15 dnů přede dnem splatnosti.
- 9.3. Pokud službu možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Právo na snížení ceny Uživatel ztrácí v případě, že k závadě došlo, byť i částečně z příčiny ležící na straně Uživatele. Reklamací na poskytnutou službu je Uživatel oprávněn uplatnit u Poskytovatele v jeho provozovně na adrese Hlavní 12, 739 34 Šenov nebo písemně na adrese jeho sídla Hlavní 12, 739 34 Šenov nebo emailem na adrese kancelar@sumbark.net, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 9.4. Reklamací na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit u Poskytovatele v jeho provozovně na adrese Hlavní 12, 739 34 Šenov nebo písemně na adrese jeho sídla Hlavní 12, 739 34 Šenov nebo emailem na adrese kancelar@sumbark.net, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování z provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 9.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Uživatele, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny na bankovní účet Uživatele do 1 měsíce ode vyřízení reklamacie. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatele není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživateli služby náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby.

**BANKOVNÍ SPOJENÍ:**Česká spořitelna  
4317463319/0800**IČ:**

05413320

**DIČ:**

CZ05413320

Společnost je zapsána v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění u Českého telekomunikačního úřadu pod pořadovým číslem 4192, dále v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 67315.

Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení dle bodu 12.4. VOP.

- 9.6. Nezaplatil-li Uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, Poskytovatel jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění 1 týden ode dne upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Uživateli omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Po dobu takového pozastavení služeb budou Uživateli účtovány všechny pravidelné poplatky podle smlouvy a ten souhlasí s jejich úhradou. Po zaplacení všech dlužných částek bude poskytování služby obnoveno do 48 hodin po zaplacení.

## 10. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 10.1. Zařízení pro poskytování služeb vypůjčené Uživateli je po celou dobu trvání smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele. Zařízení se po uplynutí doby, na kterou je sjednána smlouva, nestává vlastnictvím Uživatele a Uživatel je toto zařízení povinen Poskytovateli vrátit do dvou týdnů od ukončení poskytování služby.

## 11. UJEDNÁNÍ O PROVOZU SLUŽBY VYSÍLÁNÍ IPTV

- 11.1. Služba vysílání digitální televize prostřednictvím sítě intranet (dále jen „IPTV“) a její doplňkové služby jsou poskytovány poskytovatelem SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, PSČ 635 00, IČ: 25517767 (dále jen „**provozovatel IPTV**“) prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu provozovatele IPTV placeny Uživatелеm k rukám Poskytovatele.
- 11.2. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz). Poskytovatel má právo měnit jednostranně programovou nabídku, strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu změn nabídky ze strany poskytovatele IPTV. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od poskytovatele IPTV.
- 11.3. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu jako zařízení potřebnému k příjmu IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma připojení k internetu při současném využívání IPTV.
- 11.4. V případě využívání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo užít díla nebo obsah vysílání ve smyslu autorského zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoliv majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva k dílům či obsahu vysílání. Uživatel je povinen používat veškeré vysílání IPTV, jakož i doplňkové služby v souladu s platnými a účinnými právními předpisy. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů vysílání či jejich šíření, pozměňování a upravování nebo manipulace s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů vysílání. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku má Poskytovatel právo poskytování služby IPTV okamžitě ukončit. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů obsahu vysílání. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání.
- 11.5. Poskytovatel poskytuje vysílání nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatele IPTV.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Jsou-li některá ustanovení smlouvy považována za neplatná, nelegální, neúčinná, nicotná nebo neproveditelná, nebude to mít

vliv na platnost, legálnost, účinnost a proveditelnost ostatních ustanovení.

- 12.2. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3. Český telekomunikační úřad řad rozhoduje mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné (Poskytovatelem) a Uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., ve znění p.p., nebo na jeho základě. Tento úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně osoby vykonávající komunikační činnost nebo Uživatele došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k závazku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvlášť složitých sporů prodloužena. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat vydání rozhodnutí.
- 12.4. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci Uživatele na vyúčtování ceny nebo na poskytanou službu, je Uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání námítky nemá odkladný účinek vůči splnění povinností uhradit vyúčtovanou cenu.
- 12.5. Internetová adresa Českého telekomunikačního úřadu: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

## BANKOVNÍ SPOJENÍ:

Česká spořitelna  
4317463319/0800

## IČ:

05413320

## DIČ:

CZ05413320

Společnost je zapsána v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění u Českého telekomunikačního úřadu pod pořadovým číslem 4192, dále v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 67315.