Všeobecné podmínky pro poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet

platné od 1.5.2026

Poskytovatel: Bud-Net Internet provider s.r.o.

Přemyšovská 94, 721 00 Ostrava – Svinov

zástupce: jednatel – Jaroslav Ptáček

IČO: 08366420

Spisová značka: C 79316, vedená u Krajského soudu v Ostravě

I. Smlouva, její změny a trvání

I.a Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování telekomunikačních služeb sítě Bud-Net. Součástí smlouvy se stávají i další případné přílohy a veškeré dodatky k této smlouvě uzavřené v období od podpisu smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů.

I.b Smlouva je účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu smlouvy jejími účastníky v nestejný den, je smlouva účinná tím dnem, který nastal později.

I.c Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen předložit poskytovateli nezbytné doklady osvědčující zejména totožnost zájemce a právo užívat místo instalace.

I.d Pokud není ve smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Smlouvu na dobu neurčitou může kterákoli ze stran ukončit písemnou výpovědí s 30denní výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí být písemná, jinak je neplatná.

I.e Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, doba trvání nesmí u spotřebitele přesáhnout 24 měsíců (§ 63b odst. 1 ZEK). Trvají-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy v poslední den sjednané lhůty, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

I.e.1 Úhrada při předčasném ukončení smlouvy se spotřebitelem nebo s podnikající fyzickou osobou: Zanikne-li závazek ze smlouvy uzavřené na dobu určitou (nebo se sjednanou minimální dobou trvání u smlouvy na dobu neurčitou) výpovědí nebo dohodou stran před uplynutím sjednané doby z jiných důvodů než podle § 63b odst. 7 ZEK, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu pouze v případě, že závazek skončí do 3 měsíců ode dne uzavření smlouvy. Výše této úhrady nesmí přesáhnout jednu dvacetinu (1/20) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku (popřípadě do konce sjednané minimální doby trvání u smlouvy na dobu neurčitou). Tato úprava odpovídá § 63b odst. 8 zákona č. 127/2005 Sb.

I.e.2 V případě, že Uživateli bylo Poskytovatelem dotováno koncové zařízení (zařízení za 1 Kč podle bodu II.c), může Poskytovatel při předčasném ukončení smlouvy do 24 měsíců od uzavření smlouvy navíc požadovat doplacení dotované části koncového zařízení ve výši stanovené ve smlouvě nebo v Ceníku.

I.f Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem, na němž se strany shodnou, není-li dále uvedeno jinak.

I.g Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Ceník, a to zejména z důvodů zavedení nových služeb, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií či změny závazných právních předpisů.

I.h O všech změnách smluvních podmínek je Poskytovatel povinen účastníka informovat v textové podobě (e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele se zasláním upozornění účastníkovi) jasným a srozumitelným způsobem nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Současně Poskytovatel účastníka poučí o jeho právu

vypovědět závazek ze smlouvy bez jakýchkoli dalších nákladů, pokud s novými podmínkami nesouhlasí.

I.i Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, v případě jakékoli změny smluvních podmínek, s níž nesouhlasí. Toto právo lze uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení o změně.

I.j Právo na bezsankční výpověď podle bodu I.i účastníkovi nevzniká pouze v případě, že:

a) navrhované změny jsou pro účastníka výhradně přínosné,

b) změny jsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady na účastníka, nebo

c) změna smluvních podmínek je vyvolána změnou právní úpravy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu podle § 63 odst. 11 ZEK.

Body I.g až I.j odpovídají § 63b odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění účinném od 1. 1. 2022.

II. Zřízení služby a její užívání

II.a Poskytovatel zajistí funkčnost služby do 14 dnů od data podpisu smlouvy.

II.b Zákazník je odpovědný za výběr a užití služby.

II.c Pokud bylo zákazníkovi poskytnuto zařízení za 1,- Kč, zavazuje se k využívání služby minimálně na 24 měsíců od uzavření smlouvy. Při nesplnění této podmínky je povinen poskytovateli zaplatit cenu tohoto zařízení ve výši 1500,- Kč.

II.d Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem, nebo jím zmocněnou osobou, zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

II.e Termínem „připojená stanice“ se rozumí každé zařízení, které libovolným způsobem může využívat kteroukoli službu internetu prostřednictvím sítě poskytovatele.

II.f Zákazník bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě, resp. pracovní stanice, související s charakterem služby.

II.g V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami nastavení v LAN nebo pracovní stanici zákazníka, které vedou nebo mohou vést k poruše provozu sítě poskytovatele nebo k poruše zařízení poskytovatele umístěného v LAN zákazníka, je o tom povinen zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy. Případnou náhradu skutečně vzniklé škody způsobené zaviněným porušením povinností zákazníka může poskytovatel uplatnit v souladu s občanským zákoníkem.

II.h Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka k službě, pokud zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb, a to do doby, než dojde k nápravě.

II.i Zákazník nesmí službu dále za úplatu komerčně poskytovat třetím osobám mimo svou domácnost.

II.j V případě porušení bodu II.i je poskytovatel oprávněn požadovat náhradu skutečně vzniklé škody v souladu s občanským zákoníkem.

II.k Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do výpočetního systému a technického vybavení poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem.

II.l Poskytovatel ve smlouvě (resp. v jejích přílohách – zejména v Provozních podmínkách) uvádí pro každý tarif maximální/inzerovanou rychlost, běžně dostupnou rychlost a minimální rychlost, a to zvlášť pro stahování (download) a odesílání (upload) dat, v souladu s VO-S/1.

III. Servisní podmínky

III.a Poskytovatel se zavazuje pomoci zákazníkovi při opravě chyb zapříčiněných jakýmkoli nedostatkem ve službě.

III.b Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping, traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET, apod.). Testem na dodržení rychlosti je přenos souboru z/na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN, popř. na pracovní stanici klienta generován žádný další provoz.

III.c Poskytovatel neodpovídá z této smlouvy za závady na počítačové síti, popř. na pracovní stanici, zákazníka, ani za škodu vzniklou v důsledku výkyvu napětí, přepětí nebo podpětí v el. rozvodné síti, jakož i za škodu způsobenou přírodními vlivy.

III.d Bezprostřední problémy s využitím služeb ohlašuje zákazník na telefonní číslo, popř. e-mail uvedený ve smlouvě a na webových stránkách poskytovatele. Ihned, jak to bude možné, začnou práce na odstraňování poruchy.

III.e Pokud se při odstraňování nefunkčnosti služby zjistí, že příčina není na straně poskytovatele, je tento oprávněn účtovat si servisní poplatek dle Ceníku.

III.f Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení poskytování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení nebo nezbytné údržby. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s dostatečným předstihem.

IV. Postup při uplatňování a vyřizování reklamace

IV.a Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejména § 64 zákona o elektronických komunikacích.

IV.b Reklamace se uplatňují písemně na kontaktních spojeních uvedených na webových stránkách Poskytovatele.

IV.c Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne (§ 64 odst. 9 ZEK). Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne (§ 64 odst. 8 ZEK).

IV.d Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

IV.e V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník/spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (ČTÚ), https://ctu.gov.cz, podle § 129 ZEK.

IV.f V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI), https://www.coi.cz.

IV.g V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky skutečně dosahované rychlosti od běžně dostupné rychlosti, a v případě výpadku služby ve smyslu Provozních podmínek, má účastník právo na uplatnění reklamace a na přiměřenou slevu z ceny služby, popř. právo odstoupit od smlouvy v souladu s § 64 odst. 12 ZEK.

IV.h Účastník má rovněž právo na paušální náhradu podle § 34a odst. 11 ZEK a vyhlášky č. 529/2021 Sb. v případě zpoždění změny poskytovatele služby přístupu k internetu, zneužití změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Bližší informace včetně výše paušálních náhrad jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele v sekci Služby, podsekci Dokumenty „Změna poskytovatele služby přístupu k internetu“.

V. Bezpečnost, důvěrnost

V.a Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k ochraně sítě před neoprávněnými zásahy ze systémů v síti internet v rámci svých technických možností.

V.b Zákazník je povinen zabezpečit svou LAN síť, popř. pracovní stanici, před napadením škodlivým software.

V.c Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k internetu, o nepřípustnosti šíření škodlivého kódu a právně závadného obsahu.

V.d Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním služeb za důvěrné.

VI. Cena a platební podmínky

VI.a Poplatky za každou službu jsou stanoveny smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny smlouvou, se řídí aktuálním Ceníkem.

VI.b Zákazník souhlasí se zaplacením připojovacích a provozních poplatků. Na vyžádání bude vystaven daňový doklad, popř. faktura.

VI.c Splatnost plateb je k 5. dni měsíce, za který je služba hrazena.

VI.d Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady na straně poskytovatele, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. V případě, že doba poruchy služby v jednom kalendářním měsíci činí více než 10 dní, má zákazník právo na vrácení zaplacené ceny za závadnou službu v plné výši.

VI.e V případě prodlení zákazníka s úhradou je poskytovatel oprávněn účtovat zákonný úrok z prodlení. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 30 dní, je poskytovatel oprávněn omezit, popř. pozastavit poskytování služby do úplné úhrady dlužné částky. Při pozastavení služby poskytovatel obnoví poskytování služby až po plné úhradě dlužné částky a zaplacení poplatku za obnovení služby ve výši dle Ceníku.

VII. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

VII.a Účastník má právo kdykoli ukončit smlouvu a přejít k jinému poskytovateli služby přístupu k internetu. Pro tyto účely Poskytovatel poskytuje účastníkovi ověřovací kód (OKU) podle § 63 odst. 8 a § 34a odst. 5 písm. e) ZEK. OKU je uveden přímo ve smlouvě nebo v jejím dodatku. Na vyžádání zašle Poskytovatel OKU účastníkovi nejpozději do 1 pracovního dne na e-mail uvedený ve smlouvě.

VII.b Postup změny poskytovatele a kontaktní údaje pro komunikaci ve věci změny poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele v sekci „Změna poskytovatele internetu“. Kontaktní e-mailová adresa pro komunikaci ve věci změny poskytovatele: jaroslav.ptacek@budnet.eu.

VII.c Poskytovatel zajistí, aby doba, po kterou bude služba přístupu k internetu v souvislosti se změnou poskytovatele nedostupná, byla co nejkratší. V případě nedodržení dohodnutých termínů, zpoždění nebo zneužití změny poskytovatele má účastník právo na paušální náhradu podle § 34a odst. 11 ZEK a vyhlášky č. 529/2021 Sb.

VIII. Závěrečná ustanovení

VIII.a Zákazník prohlašuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s Provozními podmínkami, Ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb.

VIII.b Tato smlouva se řídí zákony České republiky a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní soudní pravomoci soudů v České republice; spory týkající se služby elektronických komunikací se přednostně řeší v rámci námitkového/sporového řízení u Českého telekomunikačního úřadu podle § 129 ZEK.

VIII.c Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva původní.

VIII.d Zákazník určí své kontaktní údaje pro fakturaci a své kontaktní údaje pro technické záležitosti. Oba údaje nahlásí poskytovateli.

VIII.e „Všeobecné podmínky pro poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet“ pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějšího znění těchto Všeobecných podmínek.

VIII.f V případě jakékoli změny je Poskytovatel povinen zveřejnit nové znění smluvní dokumentace způsobem umožňujícím dálkový přístup a informovat zákazníky o tomto zveřejnění nejméně 30 dní před nabytím účinnosti nového znění, a to způsobem stanoveným v bodě I.h.

V Budišovicích, dne 1.5.2026

Jaroslav Ptáček, jednatel Bud-Net Internet provider s.r.o.