Všeobecné podmínky pro poskytování elektronických komunikačních služeb společnosti MS FreeNet s.r.o.

1. **Úvodní ustanovení**

1.1. MS FreeNet s.r.o**.** (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje své služby podle Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., Vyhlášky č. 485/2005 a souvisejících právních úprav v platném znění a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o poskytování služeb společností MS FreeNet s.r.o**.**

1.3. Podle tohoto dokumentu se upravují obchodní podmínky, za kterých MS FreeNet s.r.o**.** poskytuje služby, práce a zboží (dále jen služby) právnickým i fyzickým osobám.

2. **Smlouva a smluvní strany**

2.1. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování elektronických komunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem (viz čl. 3 Definice) nebo zaplacením instalačního poplatku případně jiného poplatku za služby poskytovatele. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

3. **Definice pojmů**

3.1. Uživatel je právnická nebo fyzická osoba.

3.2. Poskytovatel je společnost MS FreeNet s.r.o**.**

3.3. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat.

3.4. Kontaktní osoba je odpovědným zástupcem určený pracovník uživatele, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt uživatele s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje předávací a jiné protokoly.

3.5. Zřízení služby je akt potvrzený zaplacením instalačního poplatku, případně zaplacením za využívání služeb poskytovatele nebo uzavřením Smlouvy.

3.6. Změna služby je akt vykonaný na základě elektronicky zaslaného požadavku na adresu info@trebonet.cz, případně písemně dopisem na korespondenční adresu poskytovatele.

3.7. Zapůjčené zařízení je zařízení v majetku poskytovatele, které v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele nebo určených uživatelem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby.

3.8. Námitka je podání uživatele komunikační služby u příslušného správního orgánu v návaznosti na vyřízení reklamace ze strany provozovatele.

3.9. Příslušný správní orgán je Český telekomunikační úřad.

3.10. Komunikační služby (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí el. komunikačních zařízení.

3.11. Vadně poskytnutý výkon, závadná služba - výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

3.12. Porucha služby je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby.

3.13. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby (dle článku 7.9).

4. **Práva a povinnosti poskytovatele**

4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách za smluvně dohodnutou cenu.

4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat komunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpadky závislých služeb, např. elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

4.3. Poskytovatel je povinen odstranit v nejkratší možné době a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo části uživatelem na zařízení, a to na náklady uživatele za podmínek předem dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem zvlášť pro každý případ.

4.4. Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.

4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže, činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravidelnosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy, a to primárně elektronicky na uživatelovu elektronickou adresu.

4.6. Poskytovatel umožní uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, tzn. musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.

4.7. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat a ukládat informace o způsobu využití Služby Uživatelem v rozsahu uvedeném v Zákoně o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. a souvisejících právních předpisů v platném znění. Uživatel souhlasí se zpracováním osobních údajů, které jsou ve Smlouvě uvedeny nebo byly získány v souvislosti s ní Poskytovatelem po dobu platnosti Smlouvy a pro účely (i) plnění Smlouvy, (ii) plnění zákonných povinností Poskytovatele a (iii) nabídky dalších služeb Poskytovatele. Uživatel zároveň souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Poskytovatele.

4.8. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelova informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.

4.9. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na svých WWW stránkách www.trebonet.cz.

5. **Práva a povinnosti uživatele**

5.1. Uživatel je povinen hradit ceny za poskytované služby.

5.2. Uživatel nesmí využít poskytovaných služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smluvené ceny služby.

5.3. Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.

5.4. Uživatel se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemisťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.

5.5. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou uživateli poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.

5.6. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

5.7. Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u uživatele nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí uživatel na svůj náklad jeho energetické napájení.

5.8. Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.

5.9. Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smluvenému účelu.

5.10. Uživatel nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami bez souhlasu poskytovatele.

5.11. Poskytované služby jsou určeny pouze pro konkrétního uživatele. Uživatel nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě.

5.12. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod uživatele, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.

5.13. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou.

6. **Cena a platební podmínky**

6.1. Za práce a služby poskytovatele hradí uživatel poskytovateli dohodnuté ceny.

6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být uživateli oznámena alespoň jeden (1) měsíc před dnem, kdy změna ceny (ceníku) nabude platnost.

6.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden (1) měsíc.

6.4. Účtování jednorázových služeb provádí poskytovatel fakturou zaslanou nebo předanou uživateli po provedení příslušného plnění.

6.5. Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc provádí poskytovatel na základě Smlouvy a/nebo na základě měsíčních faktur.

6.6. U pravidelně poskytovaných služeb je poskytovatel oprávněn požadovat od uživatele zálohu ve výši jedno sto procent (100 %) sjednané ceny služby za sjednanou periodu fakturace. Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek poskytovatele za uživatelem, zejména k úhradě ceny poskytovaných služeb a nezaplacených smluvních pokut a současně žádat od uživatele doplacení všech poplatků za poskytnuté služby. Po ukončení Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb poskytovatel zálohu vrátí do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu, nebyly – li započteny pohledávky poskytovatele za uživatelem.

6.7. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.

6.8. Účtované částky musí uživatel uhradit na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit čtrnáct (14) dnů ode dne jejího vystavení nebo hotově poskytovateli. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve Smlouvě.

6.9. Úhrada účtovaných částek uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele nebo zaplacením hotově poskytovateli, a to nejpozději do data splatnosti, oproštěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud uživatel uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je uživatel v prodlení.

6.10. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než čtrnáct (14) dnů, je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. Po dobu takového pozastavení budou uživateli dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky se uživatel zavazuje uhradit. Dále je uživatel povinen zaplatit i další poplatky dle ceníku za pozastavení plnění služby. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.

6.11. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení a uživatel se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto smluvený úrok z prodlení zaplatit.

6.12. Technické zařízení pro příjem služby, jehož specifikace je uvedena v příloze Smlouvy, je Poskytovatelem Uživateli poskytováno formou bezplatné výpůjčky po celou dobu trvání Smlouvy. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen poskytnout veškerou součinnost potřebnou k tomu, aby si Poskytovatel mohl bez zbytečného prodlení toto technické zařízení včetně příslušenství odborně odebrat. Pro případ nesplnění této povinnosti Uživatele se sjednává ve prospěch Poskytovateli a k tíži Uživatele smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč bez DPH.

6.12. Uživatel má právo na vrácení části poplatků (slevu) zaplacených za dobu poruchy služby, kdy tato porucha musí trvat minimálně 48 hodin bez přerušení. Výše slevy je určena jako poměrná část nedostupnosti služby a zúčtovacího období. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo, byť i částečně z viny uživatele.

7. **Reklamační řád**

7.1. Poskytovatel odpovídá vůči uživateli za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.

7.2. Specifikace parametrů služby internetového připojení dle VO-S/1/08.2020-9:

Název tarifu	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (v Mb/s)
NET 100 M	80/80	60/40	20/10
NET 300 M	150 / 150	100 / 100	30 / 60
NET 1000 G	900 / 900	600 / 600	200 / 200
NET 500 F	500 / 500	300 / 300	150 / 150

7.3. Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:

• Detekovatelná změna výkonu služby je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.

• Velká trvající odchylka je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.

• Velká opakující se odchylka je taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.

• V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má Účastník právo danou službu reklamovat.

Pro zjišťování rychlosti internetového připojení je rozhodná rychlost koncového telekomunikačního zařízení. Měření provádějte výhradně na počítači nebo notebooku připojeného napřímo kabelem ke koncovému zařízení. Před zahájením měření odpojte všechny ostatní počítače v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

7.4. Reklamace uživatele může být uplatněna v případě vadného poskytnutí komunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí komunikačních služeb je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamaci v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.

7.5. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

7.6. Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.

7.7. Právo na uplatnění reklamace má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem Smlouvu nebo zaplatila poplatek za služby nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.

7.8. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně e-mailem nebo dopisem.

7.8. Reklamaci musí uplatnit uživatel, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté komunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamace na vyúčtování telekomunikačních služeb do pěti (5) dnů od doručení vyúčtování. Pokud uživatel neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do pěti (5) dní po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamace zaniká.

7.10. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do jednoho (1) měsíce od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během třiceti (30) dnů po jejím obdržení. Částka, na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen.

7.11. Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky nebo e-mailem. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost uživateli telefonicky, faxem či doporučeným dopisem, případně je zřejmé, že již je porucha odstraněna (například elektronickou kontrolou funkčnosti zařízení).

7.12. Reklamace vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace: reklamaci poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dní, výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření, popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dní.

7.13. V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu právo na:
a) snížení ceny služby nebo
b) vrácení přeplatku nebo
c) opravu zařízení nebo
d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení.

7.14. Reklamace vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

7.15. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za komunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování, v případě částky vyšší než je průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li s účastníkem dohodnuto jinak převodním příkazem v následujícím měsíčním vyúčtování. Pokud nebyla úhrada platby provedena, stornem původní faktury a vystavením nové faktury.

7.16. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).

7.17. V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění).

8. **Doba trvání smlouvy**

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.

8.2. Smlouva může zaniknout:

(a) písemnou dohodou smluvních stran

(b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu

(c) uplynutím výpovědní lhůty v délce jednoho (1) měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná doporučená výpověď podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně.

(d) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 Všeobecných podmínek, nebo porušil-li uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně (i elektronicky) na porušení povinnosti či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývající době nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla uživateli snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.

(e) odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení uživateli služby dle smlouvy.

(f) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, pokud uživatel nesouhlasí se změnou cen poskytovatele, jak je uvedeno v odstavci 6.2.

8.3. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

8.4. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

8.5 Smlouva na dobu určitou automaticky přechází po smluvené lhůtě na dobu neurčitou, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

9. **Důvěrnost informací**

9.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

9.2. Uživatel tímto dává poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka poskytovatele.

9.3. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

10. **Závěrečná ustanovení**

10.1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

10.2. Právní poměry Smlouvy, jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky, případné majetkové spory rozhoduje Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami v jiném jazyce musí být přeloženy, nerozhodnou-li rozhodci jinak.

10.3. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.

10.4. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

10.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

10.6. Poskytovatel je oprávněn jednostranně upravovat tyto Všeobecné podmínky, o čemž uživatele předem vyrozumí prostřednictvím webové stránky www.trebonet.cz nebo jiným vhodným způsobem a případně splní další povinnosti stanovené zákonem. V případě, že uživatel ke dni účinnosti změny Všeobecných podmínek nadále užívá služby poskytovatele, má se za to, že změnu přijal.

10.7. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky. Aktuální znění Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti MS FreeNet s.r.o**.** jsou uvedeny na webové stránce www.trebonet.cz

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 8.10.2026.

Za MS FreeNet s.r.o**.**
Michal Šebor
jednatel společnosti