



Všeobecné obchodní podmínky smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací obchodní firmou Windyghoul s.r.o., IČ 29029449, se sídlem Novodvorská 995/83, PSČ 142 00 Praha 4 – Kamýk, kontaktní adresa Matějov 10, PSČ 257 91 Sedlec-Prčice (dále jen „Windyghoul“ nebo „poskytovatel“)

Platnost od 1.1.2021

- 1) Poskytovatelem Windyghoul jsou zajišťovány související servisní služby k zajištění přístupu k síti Windyghoul, včetně možnosti dodání příslušného vhodného klientského zařízení. Konkrétní specifikace je uvedena na webových stránkách www.windyghoul.cz, případně na telefonický dotaz, či na adrese sídla poskytovatele. Servisní služby, vč. související technické podpory je možné objednat kdykoliv na e-mail kontaktní osoby poskytovatele info@windyghoul.cz, popř. během dne na telefonních číslech kontaktní osoby poskytovatele uvedených na webových stránkách.
- 2) Aktuální informace o všech platných cenách veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou uváděny na internetových stránkách poskytovatele www.windyghoul.cz. V případě zvýšení ceny je poskytovatel o této skutečnosti vyrozumět způsobem uvedeným v odstavci 10) těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 3) Vyúčtování ceny poskytnutých služeb elektronických komunikací dle objednaného tarifu bude prováděno měsíčně. Předmět a cena služeb bude uživateli sdělována formou dokladu (zpravidla faktura), který bude v den vystavení k dispozici na zabezpečených stránkách uživatele www.windyghoul.cz, a to po skončení zúčtovacího období, zpravidla do 3 dnů. Zúčtovací období začíná vždy prvním kalendářním dnem v měsíci, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Splatnost dokladu za zúčtovací období je běžně ve lhůtě 14 dnů ode dne vystavení nebo odeslání faktury, nejdéle však do data splatnosti uvedeného na dokladu, které není kratší než uvedená desetidenní lhůta. Uživatel se zavazuje provádět úhrady na bankovní účet vedený u Fio, banka, č.ú. **2200077925/2010**, v.s. je číslo smlouvy. V případě prodlení s placením, tj. nezaplacení po lhůtě splatnosti uvedené na dokladu vyúčtování, má poskytovatel právo službu do tří dnů ukončit. Dojde-li opakovaně k prodlení s placením má poskytovatel právo požadovat platbu zálohy před započítáním či ukončením zúčtovacího období. V případě možnosti uplatnění uvedeného práva ukončení služby do tří dnů, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní uživatele zprávou na e-mail, popř. SMS zprávou na tel.č. mobilního telefonu, pokud bylo uživatelem ve smlouvě uvedeno, a to ve lhůtě tří dnů před ukončením služby.
- 4) V případě ukončení služby z důvodu nezaplacení poskytnutých služeb dle této smlouvy, dojde k obnovení služeb nejdříve po uhrazení celkového splatného závazku. Dodatečnou úhradu závazku

oznámí uživatel poskytovateli, který po ověření této skutečnosti neprodleně službu obnoví. O tom, zda služba byla ukončena nebo přerušena s možností pokračování, rozhodne poskytovatel služby, a to i zpětně k datu, ke kterému nebyla služba zaplacená.

- 5) Ukončení služby je uživatel povinen oznámit poskytovateli písemně a poskytovatel tuto skutečnost bezodkladně potvrdit. Výpovědní lhůta (doba) začíná počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi poskytovateli a nesmí překročit 30 dnů. Výpověď musí být provedena písemnou formou. Přijetí výpovědi poskytovatel neprodleně potvrdí.
- 6) Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamaci na vyúčtování ceny a na poskytovanou veřejně dostupnou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace na vyúčtování ceny nemá odkladný účinek. Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Reklamaci je možné uplatnit písemně na kontaktní adrese poskytovatele nebo elektronicky na e-mail poskytovatele (info@windyghoul.cz), popř. na předem dohodnutém osobním jednání oprávněných osob smluvních stran. Přijetí reklamace poskytovatel neprodleně potvrdí. Pro uplatnění reklamace je možné využít formulář ze stránek www.windyghoul.cz sekce download.
- 7) V případě, že objednaná služba nebude vůbec dostupná v kalendářním dni minimálně v době 7.00-20.00 hod, nebude poskytovatelem za takový den (dny) zpoplatněna. Nebude-li služba poskytována v kvalitě a parametrech dle objednaného tarifu*, má uživatel právo na snížení ceny odpovídající příslušnému tarifu, nebude-li služba poskytnuta v kvalitě a parametrech žádného z uvedených tarifů* v ceníku, nebude služba za takový den (dny) zpoplatněna. Uvedené vady poskytovaných služeb lze uplatnit pouze, že se jedná o vady vzniklé na straně poskytovatele. Uživatel nemá právo na náhradu jiné škody, která uživateli může vzniknout přerušením či snížením kvality poskytovaných služeb. Poskytovatel neodpovídá za krátkodobé výpadky a snížení kvality poskytované služby, které nemůže ovlivnit. Rovněž neodpovídá za výpadky způsobené přerušením dodávky el. energie. Poskytovatel neodpovídá za výpadky služeb způsobené přírodním živlem, ani za způsobené jiné škody přírodním živlem související se zařízením telekomunikační sítě, kterým nemohl zabránit. O plánovaném přerušení dostupnosti služeb (delších jak 15 minut v kalendářním dni), poskytovatel zpravidla min. 1 týden předem vyrozumí uživatele oznámením na formou SMS či elektronickou poštou.
- 8) O sporech, na kterých se smluvní strany nedohodnou a vyplývají z povinností nebo na základě zák.č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění p.p. (zákon o elektronických komunikacích), rozhoduje Český telekomunikační úřad, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu (ust. § 129 téhož zákona).
- 9) Z uzavřené smlouvy nevyplývají žádné smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností.
- 10) Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro uživatele představuje jejich zhoršení, vyrozumět uživatele o této

změně. O uvedené změně bude uživatel informován na stránkách www.windyghoul.cz se současným zasláním zprávy o změně podmínek na e-mail, popř. SMS zprávou na tel. č. mobilního telefonu, pokud bylo uživatelem služby ve smlouvě uvedeno. Uživatel má právo vypovědět smlouvu rovněž na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení.

- 11) Změny smlouvy jsou platné a účinné písemně s podepsáním obou smluvních stran.
- 12) Uživatel se zavazuje využívat veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky a dobrými mravy. Uživatel je povinen vyvarovat se jakékoliv činnosti, která by vedla k narušování serverů, mailboxů a počítačů jiných uživatelů sítě internet. Zejména se jedná o činnosti jako je spamming, hacking, šíření virů, trojských koňů a pod. Uživatel nesmí neodborně zasahovat do nastavení koncového zařízení, připojovat neohlášená a technicky nezpůsobilá zařízení. Uživatel se zavazuje sdělit údaje o typu jeho klientského zařízení umožňující připojení k síti poskytovatele, zejména nahlásit MAC adresu tohoto síťového zařízení. Úmyslné provádění výše uvedené činnosti, které se měl uživatel vyvarovat, může být důvodem k přerušení a až k vypovězení smlouvy. Náležitosti uzavřené smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti a rozsahem uveřejňování informací jsou v souladu s ust. 63 zákona o elektronických komunikacích. Případná jiná odporující smluvní ujednání, která by též obsahovala takové podmínky a postupy pro ukončení smlouvy, které jsou odrazující od změny poskytovatele služeb elektronických komunikací, jsou neplatná.
- 13) Připojení do sítě Windyghoul je určeno pro jednu domácnost, pokud nebude dohodnuto jinak. V domácnosti není omezen počet připojených PC a dalších koncových zařízení k síti Windyghoul.
 - Podrobné parametry tarifů viz www.windyghoul.cz sekce download - dokument: [pominky_poskytovne_sluzby.pdf](#)
 - Orientační kvalitu služby lze zkontrolovat na základě měření prováděném přímo na kabelovém rozhraní nikoli na rozhraní WIFI. Pro určení co nejpřesnějších parametrů je doporučeno měřit na výkonném PC, aby nebyly parametry zkreslené. Doporučené měření kvality na službě: www.speedtest.net a nperf.com
- 14) Zřízení přípojky (poskytnutí HW a montáže) do sítě Windyghoul je možné za předem stanovený poplatek dle aktuální nabídky na stránkách www.windyghoul.cz -> objednávka nebo je možné zřízení přípojky za zvýhodněnou cenu s úvazkem standardně na 2 roky. Pokud uživatel nebude moci splnit daný úvazek, bude mu účtován manipulační poplatek poměrné části ceny instalace bez úvazku dle zbývajících období. Například, pokud je typická cena zřízení přípojky 1800 Kč a uživatel zvolí úvazkovou možnost na 2 roky, přičemž vypoví smlouvu již po roce, bude mu účtován manipulační poplatek v částce celkem: 900 Kč + přírážka 15% z celkové hodnoty přípojky, tedy 180 Kč. Pokud poskytovatel nebude moci dodat v období úvazku službu v kvalitě a parametrech dle objednaného tarifu*, je možné odstoupit od smlouvy bez výše citované přírážky 15% a je na dohodě mezi uživatelem a poskytovatelem, zda bude HW v poměrné částce odkoupen zpět nebo odprodán uživateli.