

Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky společnosti StabilNet s.r.o. pro poskytování telekomunikačních služeb, instalačních prací a IT servisu

Článek I — Úvodní ustanovení a definice

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společností **StabilNet s.r.o.**, IČO: 24877310, se sídlem Smetanova 463, 436 01 Litvínov (dále jen „poskytovatel“), a zákazníkem (dále jen „odběratel“) při uzavírání a plnění smluv o poskytování služeb.

VOP se vztahují na veškeré služby poskytovatele, zejména:

- **Přístup k internetu (ISP)** — poskytování datových přenosových služeb prostřednictvím bezdrátové nebo optické sítě
- **Instalace a správa kamerových systémů** — dodávka, montáž, konfigurace a servis IP kamer a NVR/DVR záznamových zařízení
- **Kabelové rozvody** — projektování, instalace a certifikace strukturované kabeláže (UTP/STP Cat5e, Cat6, Cat6A)
- **Optické rozvody** — pokládka, svařování a měření optických tras (FTTH, FTTB, patch kabely)
- **IT servis a správa** — servis a správa počítačových sítí, serverů, aktivních prvků a koncových zařízení

Odběratelem může být fyzická osoba — spotřebitel, fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba. Vztahy neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník), zákona č. 127/2005 Sb. (zákon o elektronických komunikacích) a dalšími právními předpisy ČR a EU.

Článek II — Uzavření smlouvy

2.1 Způsob uzavření

Smlouva o poskytování služeb je uzavřena okamžikem, kdy poskytovatel potvrdí poptávku odběratele — písemně, e-mailem nebo podpisem smlouvy. Poptávku lze podat osobně, telefonicky, e-mailem na info@stabilnet.cz nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webu www.stabilnet.cz.

2.2 Obsah smlouvy

Smlouva nebo její příloha (technická specifikace, cenová nabídka) vždy obsahuje:

- Identifikaci smluvních stran
- Specifikaci sjednané služby a její technické parametry
- Cenu služby nebo způsob jejího stanovení
- Dobu trvání smlouvy a podmínky jejího ukončení
- Kontaktní místo pro hlášení poruch a reklamací

2.3 Doba trvání

Smlouvy na opakující se služby (ISP, správa IT) se uzavírají na dobu neurčitou nebo na dobu určitou dle cenové nabídky. Jednorázové práce (instalace, rozvody) jsou sjednány jako smlouva o dílo s jednorázovým plněním.

Článek III — Ceny a platební podmínky

3.1 Ceny služeb

Služba	Cena	Poznámka
Tarif Basic — 100 Mbps	299 Kč / měsíc	Instalace 545 Kč/hod. (1–4 hod. dle složitosti)
Tarif Pro — až 1 Gbps	499 Kč / měsíc	Instalace 545 Kč/hod. nebo zdarma při závazku 2 roky
Business — až 1 Gbps	Cena na míru	Instalace 545 Kč/hod. nebo zdarma při závazku 2 roky
Veřejná IPv4 adresa	99 Kč / měsíc	Volitelný doplněk k tarifu
Kamerový systém	Dle nabídky	Dodávka + montáž + konfigurace
Kabelové / optické rozvody	Dle nabídky	Cena dle rozsahu a materiálu
IT servis (hodinová sazba)	Dle platného ceníku	Paušální smlouvy na vyžádání

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH. Poskytovatel je plátcem DPH — k cenám bude připočtena DPH v zákonné výši. Aktuální ceník je dostupný na www.stabilnet.cz.

3.2 Fakturace a splatnost

Opakující se služby jsou fakturovány měsíčně, vždy k 1. dni fakturačního období. Splatnost faktur je **14 dní** od data vystavení. Jednorázové práce jsou fakturovány po předání díla odběrateli. Faktura je zasílána e-mailem ve formátu PDF.

3.3 Prodlení s platbou

Při prodlení odběratele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn:

- Účtovat zákonný úrok z prodlení dle § 1970 OZ
- Po upomínce omezit nebo přerušit poskytování služby
- Předat pohledávku inkasní agentuře nebo vymáhat soudní cestou

Článek IV — Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Povinnosti poskytovatele

- Poskytovat sjednané služby řádně, včas a v dohodnuté kvalitě
- Reagovat na nahlášenou poruchu do **12 hodin** od přijetí hlášení (Business tarif: do 4 hodin), 7 dní v týdnu
- Informovat odběratele o plánovaných odstávkách sítě s předstihem alespoň **24 hodin**
- Zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích odběratele v souladu s GDPR a zákonem o elektronických komunikacích
- Vystavovat daňové doklady v zákonné lhůtě

4.2 Práva poskytovatele

- Provádět plánované údržbové práce na síti — vždy s předchozím oznámením odběrateli
- Jednostranně změnit technické parametry služby při zachování nebo zlepšení kvality
- Změnit VOP s účinností po uplynutí 30denní lhůty od zveřejnění nového znění na webu

- Přerušit poskytování služby v případě prokazatelného zneužití nebo nezaplacení

Článek V — Práva a povinnosti odběratele

5.1 Povinnosti odběratele

- Hradit cenu za služby řádně a včas dle fakturačních podmínek
- Nahlásit poskytovateli změnu kontaktních nebo fakturačních údajů bez zbytečného odkladu
- Neumožnit třetím osobám neoprávněné využívání sjednané služby (sdílení přípojky za úplatu apod.)
- Nepoužívat poskytnuté připojení k činnostem, které jsou v rozporu s právními předpisy ČR a EU
- Chránit zapůjčené zařízení poskytovatele před poškozením a ztrátou
- Umožnit technikovi poskytovatele přístup k instalaci za účelem servisu nebo deinstalace

5.2 Zapůjčené zařízení

Router a jiné zařízení zapůjčené poskytovatelem zůstávají po celou dobu trvání smlouvy majetkem poskytovatele. Odběratel je povinen je vrátit při ukončení služby v provozuschopném stavu (s přihlédnutím k běžnému opotřebení). V případě poškození nebo ztráty je odběratel povinen nahradit škodu v plné výši reprodukční ceny zařízení.

Článek VI — Instalační práce a předání díla

6.1 Průběh instalace

Instalace přípojky internetu, kamerového systému, kabelových nebo optických rozvodů provádí certifikovaný technik poskytovatele. Odběratel je povinen zajistit technikovi přístup k místu instalace v dohodnutém termínu. Standardní instalace ISP přípojky trvá **1–4 hodiny** dle složitosti připojení a dispozic objektu. Složitější instalace (kamerové systémy, rozvody) jsou sjednány individuálně.

6.2 Cena za instalaci

Instalační práce jsou účtovány sazbou **545 Kč / hod.** (bez DPH). Instalace je **zdarma** v případě uzavření smlouvy o poskytování služeb s závazkem na dobu **2 let**, a to po písemném odsouhlasení obou smluvních stran. Při předčasném ukončení smlouvy s bezplatnou instalací před uplynutím závazného období je poskytovatel oprávněn vyúčtovat alikvotní část ušlých instalačních nákladů.

6.3 Předání díla

Po dokončení instalačních prací je sepsán předávací protokol podepsaný oběma stranami. Podpisem protokolu odběratel potvrzuje převzetí díla bez zjevných vad. Případné vady zjištěné při předání jsou zaznamenány do protokolu a odstraněny v dohodnuté lhůtě bez nároku na další poplatek.

6.4 Záruka na provedené práce

- **Instalace ISP přípojky:** 24 měsíců na instalaci, zařízení dle výrobce
- **Kabelové rozvody (UTP/STP):** 24 měsíců na provedení, certifikace dle standardu
- **Optické rozvody:** 24 měsíců na svary a konektory
- **Kamerové systémy:** 24 měsíců na montáž, záruka výrobce na hardware
- **IT servis:** Záruční lhůta 6 měsíců na provedené práce

Článek VII — Reklamace a odpovědnost za vady

7.1 Reklamační řízení

Odběratel je oprávněn reklamovat vady poskytované služby nebo provedených prací. Reklamací lze uplatnit:

- E-mailem na info@stabilnet.cz
- Telefonicky na **602 454 311** (Po–Pá 8–20 h)
- Písemně na adresu sídla poskytovatele

Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace do **3 pracovních dnů** a vyřídí ji nejpozději do **30 dnů** od uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak.

7.2 Sleva z ceny při výpadku služby

V případě přerušení služby přístupu k internetu z důvodů na straně poskytovatele delšího než **24 hodin** má odběratel nárok na poměrnou slevu z měsíčního paušálu za každý den výpadku. Sleva se uplatňuje formou dobropisu k následující faktuře.

7.3 Omezení odpovědnosti

Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené:

- Přerušением dodávky elektrické energie nebo zásahem vyšší moci
- Závadami na zařízeních odběratele (router, počítač, kamera apod.)
- Neoprávněným zásahem třetí osoby do síťové infrastruktury
- Výpadky služeb třetích stran (hostingové služby, cloudové platformy apod.)

Článek VIII — Ukončení smlouvy

8.1 Výpověď bez udání důvodu

Každá ze smluvních stran může smlouvu na dobu neurčitou vypovědět bez udání důvodu s **výpovědní lhůtou 30 dnů**, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď se podává písemně e-mailem nebo prostřednictvím zákaznického portálu.

Při výpovědi neúčtujeme žádné sankce, výstupní poplatky ani pokuty.

8.2 Odstoupení od smlouvy

Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností v případě, že odběratel:

- Je v prodlení s úhradou faktury déle než 30 dnů po splatnosti
- Prokazatelně porušuje podmínky užívání služby
- Poskytl při uzavření smlouvy nepravdivé identifikační údaje

Odběratel — spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem (online, telefonicky) bez udání důvodu ve lhůtě **14 dnů** od uzavření smlouvy v souladu s § 1829 OZ.

8.3 Deinstalace

Po ukončení smlouvy provede technik poskytovatele deinstalaci zapůjčeného zařízení. Deinstalace ISP přípojky je bezplatná. Deinstalace kamerových nebo jiných systémů je zpoplatněna dle platného ceníku, pokud smlouva nestanoví jinak.

Článek IX — Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů odběratelů se řídí Nařízením GDPR (EU) 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Podrobné informace o rozsahu, účelu, právním základu a právech subjektů údajů jsou obsaženy v **Zásadách ochrany osobních údajů** dostupných na www.stabilnet.cz. Kontaktní e-mail pro záležitosti

Článek X — Závěrečná ustanovení

10.1 Změny VOP

Poskytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně změnit. O změně informuje odběratele e-mailem nebo oznámením na webu nejméně **30 dní** před nabytím účinnosti nového znění. Pokud odběratel do účinnosti změn smlouvu nevyhoví, považuje se nové znění za přijaté.

10.2 Rozhodné právo a řešení sporů

Právní vztahy se řídí právem České republiky. Spory se smluvní strany zavazují přednostně řešit dohodou. Není-li dohoda možná, je příslušný obecný soud dle sídla poskytovatele. Spotřebitelé mohou využít mimosoudní řešení sporů u **České obchodní inspekce (ČOI)** — www.coi.cz.

10.3 Oddělitelnost ustanovení

Shledá-li soud nebo jiný orgán jakékoli ustanovení těchto VOP neplatným nebo nevymahatelným, ostatní ustanovení zůstávají v plné platnosti a účinnosti.

10.4 Účinnost

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem **1. dubna 2025** a nahrazují veškerá dřívější obchodní ujednání. Aktuální verze je vždy zveřejněna na www.stabilnet.cz.

Za poskytovatele: StabilNet s.r.o. Smetanova 463, 436
01 Litvínov IČO: 24877310
Podpis a razítko

Za odběratele: Jméno / název: Adresa: IČO (je-li
podnikatel): Podpis