

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací EUROnet – group s.r.o., dále jen Podmínky

1. Účastníci smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě Smlouvy.

2. Smlouva

2.1 Služby elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. **Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.**

2.2 Uzavření Smlouvy probíhá písemně a nabývá platnosti podpisem všech účastníků Smlouvy.

2.3 Pro potřebu uzavření Smlouvy je Uživatel povinen sdělit údaje vyžadované zákonem (viz. 3.1) a doložit jejich pravdivost platným dokladem totožnosti. Poskytovatel je oprávněn požadovat doložení práva k užívání odběrného místa (viz. 4.4.1).

2.4 Změna Služby nebo rozsahu Služby může být provedena písemně nebo prostřednictvím komunikace na dálku odesláním vyplněného formuláře, jehož přijetí je ověřeno formou SMS nebo e-mailem a potvrzeno Poskytovatelem.

Při použití komunikace na dálku může uživatel odstoupit do 14 dnů od provedení změny.

2.5 Pokud Poskytovatel změní jakoukoliv část Smlouvy, zveřejní Poskytovatel nové znění nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na www stránkách Poskytovatele, v jeho provozovnách (kontaktních místech) a tuto změnu oznámí Uživateli stejným způsobem, jaký si zvolil pro zasílání vyúčtování. V tomto případě má Uživatel právo odstoupit od Smlouvy dle bodu 2.7.3.1 písmeno c).

2.6 Smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací je zpravidla uzavírána na dobu neurčitou. Délka trvání smluvního vztahu může být sjednána rovněž individuálně.

2.7 Ukončení Smlouvy nebo Služby může být provedeno dohodou, výpovědí nebo odstoupením a to v závislosti na délce trvání Smlouvy.

2.7.1 Ukončení dohodou. Smluvní strany uskuteční dohodu o ukončení Smlouvy písemnou formou.

2.7.2 Ukončení výpovědí. Smlouva může být vypovězena kterýmkoliv účastníkem Smlouvy s **30 denní výpovědní lhůtou**. Uživatel bere na vědomí, že v případě vypovězení Smlouvy uzavřené na dobu určitou je Poskytovatel oprávněn doúčtovat Uživateli veškeré jednorázové slevy a příslušné části měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Podrobné informace k tomuto doúčtování jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.7.3 Ukončení odstoupením. Odstoupení od Smlouvy se podává písemnou formou a je účinné ke dni uvedenému v odstoupení od Smlouvy.

2.7.3.1 Ukončení odstoupením ze strany Uživatele. Od Smlouvy může odstoupit Uživatel v případě, že:

- Poskytovatel nedodává Službu déle jak 30 dnů,
- do 14 dnů ode dne zahájení poskytování Služby nebo provedení změny Služby, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku (telefon, internet).
- Poskytovatel změní smluvní dokumentaci a to ke dni nabytí účinnosti této změny. Toto neplatí v případě, byla-li změna provedena na základě změny právní úpravy nebo v případě změny vyvolané ČTÚ (Český telekomunikační úřad).

2.7.3.2 Ukončení odstoupením ze strany Poskytovatele. Od Smlouvy může odstoupit Poskytovatel v případě, že:

- a) Uživatel neposkytne nutnou součinnost při plnění Smlouvy, zejména pak neumožní přístup k místům, kde je umístěno zařízení Poskytovatele. Podobná situace nastane i v případě, že tuto součinnost neposkytne vlastník objektu, ve kterém je zařízení umístěno (společné prostory, přilehlé nemovitosti),
- b) Uživatel umožní, aby Služby užívala jiná osoba bez souhlasu Poskytovatele (čl. 4.5.1),
- c) Uživatel svou činností nebo zařízení Uživatele ohrožují funkčnost, bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo sítě dalších osob (čl. 4.5.2.d),
- d) Poskytovatel není schopen plnit předmět Smlouvy po dobu delší jak 30 dnů z technických důvodů a nedohodne se s Uživatелеm jinak,
- e) Uživatel sdělil při uzavírání Smlouvy nebo doplnil do Smlouvy později nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (čl. 3.1),
- f) Uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn,
- g) Uživatel neuhradí řádně v průběhu trvání smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn.

2.7.3.3. Poskytovatel je oprávněn v případech, kdy se Uživatel dopustí jednání uvedeného v ustanovení článku 2.7.3.2. písmeni a-g účtovat Uživateli smluvní pokutu, a to buď společně s odstoupením od Smlouvy, popřípadě tak může učinit i bez odstoupení od Smlouvy. Konkrétní výši smluvní pokuty pro případy porušení článku 2.7.3.2. písmeno a-g stanoví Ceník. Pokud příslušná smluvní pokuta není v ceníku uvedena, nebude účtována.

2.8 Pro vzájemnou komunikaci smluvních stran je určena provozovna Poskytovatele. Komunikovat je možno telefonicky, využívat emailové komunikace, zasílat dopis nebo jej navštívit osobně. Pokud Smlouva, Všeobecné podmínky nebo jiné vzájemně uzavřené dokumenty obsahují požadavek na písemnou formu komunikace, je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

2.9 Poskytovatel bude pro vzájemnou komunikaci přednostně využívat adresu elektronické pošty uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je také oprávněn používat adresu elektronické pošty, kterou Uživatel použil při předchozí komunikaci. Poskytovatel může použít pro sdělení vyplývající z článku 5.5 formu zobrazení informační www stránky při připojení Uživatele k internetu.

Poskytovatel je taktéž oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě: poštovní adresy, telefonní kontakty. Pokud Uživatel změní kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí Poskytovateli, bude Poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zasláná sdělení budou považována za doručená. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenou 15 dní ode dne odeslání, neboť se tato dostala do sféry vlivu Uživatele.

3. Informace o Uživateli

3.1 Pro uzavření Smlouvy je nutné znát tyto identifikační osobní údaje Uživatele: jméno a příjmení/název, adresa trvalého bydliště/adresu sídla, datum narození/IČ, číslo OP nebo jiného dokladu totožnosti. V případě právnické osoby je nutno doložit rovněž doklad osvědčující oprávnění jednat za tuto právnickou osobu (zejména výpis z Obchodního rejstříku). Uživatel v případě svého zájmu může poskytnout Poskytovateli i další zde neuvedené údaje.

3.2 Pokud dojde ze strany Uživatele ke změně údajů uvedených ve Smlouvě, je povinností Uživatele do 10-ti dnů tuto skutečnost sdělit Poskytovateli v jeho provozovně

nebo písemnou formou. V případě, že pro oznámení změny údajů bude použita elektronická komunikace, je tato změna platná až po potvrzení ze strany Poskytovatele.

3.3 Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje Uživatelů. Veškeré osobní údaje zpracovává Poskytovatel z důvodů zákonných nebo smluvních, ke kterým nepotřebuje souhlas Uživatele.

3.4 Provozovatel zpracovává provozní a lokalizační údaje v rozsahu potřebném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření a plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi spojenými, pro jejich účtování, pro ochranu práv Uživatele a Poskytovatele právem chráněných zájmů a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených.

Poskytovatel zpracovává údaje o Uživateli jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů - nejdéle po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu Poskytovatel uchovává osobní údaje do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

3.5 Provozních a lokalizačních údaje jsou zpracovávány manuálně nebo automaticky, a to v souladu s požadavky GDPR. Zaměstnanci Poskytovatele přicházející do styku s údaji jsou vázáni mlčenlivostí a jsou seznámeni se způsobem ochrany údajů. V případě, že jsou osobní údaje shromažďovány a zpracovávány třetími subjekty, tzv. Zpracovateli, je toto činěno na základě písemné zpracovatelské smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené mezi Poskytovatelem a Zpracovatelem. Zpracovatel v takovém případě zpracovává osobní údaje dle pokynů Poskytovatele a nesmí je využít k jiným účelům. S osobními údaji tak bude nakládáno se stejnou pečlivostí, jako by byly shromažďovány a zpracovávány Poskytovatelem.

3.6 Uživatelé mají právo požadovat u svých osobních údajů uvést, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu.

3.7 Obchodní sdělení

3.7.1 Na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě může Poskytovatel v souladu s GDPR zasílat obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může kdykoliv vyslovit nesouhlas písemnou formou.

3.7.2 Poskytovatel v souladu s GDPR může zasílat Uživateli na kontaktní adresy elektronické pošty obchodní sdělení o svých službách, produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje zasílání těchto sdělení, může toto odmítnout kdykoliv elektronickou formou.

3.7.3 Poskytovatel může využívat telefonní číslo uvedené Uživatelem pro obchodní sdělení o svých službách a produktech. V případě, že si Uživatel nepřeje být v tomto smyslu kontaktován Poskytovatelem, může toto kdykoliv odmítnout.

3.8 Poskytovatel může za účelem uzavření a plnění smlouvy nebo za účelem zvyšování kvality služeb provádět záznam telefonických hovorů, pokud to uzná za vhodné.

3.9 V rámci péče o Uživatele může sdělené kontaktní údaje Poskytovatel používat pro přímý marketing, a to v souladu se zásadami GDPR.

3.10 Zpracování osobních údajů. Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a GDPR. O tomto vydal Poskytovatel „Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků společnosti EUROnet - group s.r.o. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů“ (dále jen Prohlášení) V případě, že se Uživatel domnívá, že zpracování jeho osobních údajů neprobíhá v souladu s platnými právními předpisy a zásadami GDPR, je oprávněn požadovat po Poskytovateli vysvětlení, a popřípadě odstranění závadného stavu v souladu s uvedeným Prohlášením.

4. Služby

4.1 Poskytovatel, v návaznosti na technické možnosti, může poskytovat tyto služby elektronických komunikací:

a) datová služba přístupu k síti Internet

b) a další služby, které Poskytovatel zpravidla nabízí jako doplňkové služby, které je možné užívat pouze s některou z výše uvedených služeb elektronických komunikací.

4.2 Poskytování Služby je zahájeno úspěšným zprovozněním v odběrném místě.

Služba bude poskytnuta nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy.

4.3 V případě, že bude Uživatel požadovat instalaci doplňkového zařízení Poskytovatelem, bude tato provedena na základě objednávky a zpoplatněna dle platného Ceníku.

4.4 Místo poskytování Služeb

Služby jsou poskytovány na adrese odběrného místa uvedeného ve Smlouvě.

4.4.1 Poskytovatel je oprávněn ověřit, zda Uživatel má užívací právo k domu, bytu či nebytovému prostoru na adrese odběrného místa, tzn. je vlastníkem, je držitelem nájemní smlouvy apod. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu v případě, že Uživatel neprokáže právo k užívání domu, bytu či nebytového prostoru na adrese odběrného místa.

4.4.2 Uživatel zajistí Poskytovateli součinnost při zpřístupnění odběrného místa. Bez této součinnosti není možné, aby Poskytovatel uvedl Služby v odběrném místě případně Přijímací zařízení do provozu.

4.4.3 Instalace v odběrném místě je provedena na základě sdělení Uživatele, že disponuje souhlasem majitele domu, bytu či nebytového prostoru s instalací v odběrném místě. Pokud Uživatel souhlas nezíská, je Poskytovatel oprávněn instalaci v odběrném místě neprovést nebo poskytování Služeb ukončit. Pro provádění údržby, oprav, úprav, montáže, přemístění, měření, revizí či demontáže sítě elektronických komunikací anebo Přijímacího zařízení je třeba, aby byl Uživatel nápomocen při zabezpečení přístupu k příslušné technologii Poskytovatele.

4.5 Užívání Služeb

4.5.1 K užívání Služeb je oprávněn Uživatel a osoby, které s ním žijí ve společné domácnosti (v odběrném místě). V případě, že by Služby užívaly jiné osoby (mimo dohodnuté odběrné místo), je k tomuto třeba souhlas Poskytovatele.

4.5.2 Uživatel při užívání Služeb je povinen dodržovat zejména tyto zásady:

a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele a Přijímacího zařízení, neměnit jejich nastavení vyjma uživatelsky přístupných rozhraní,

b) Službu užívat v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a platnými právními předpisy,

c) nešířit a nepoužívat nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob,

d) připojovat k síti Poskytovatele pouze zařízení, která jsou schválena příslušnými právními předpisy pro provoz v ČR.

4.6 Rychlost přenosu dat je určena tarifem a rychlostní úrovní, kterou má uživatel předplacenou. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen ovlivnit přenosové parametry distribučních tras, které jsou mimo jeho kontrolu, z čehož vyplývá, že Poskytovatel není schopen garantovat kvalitu Internetové služby v rámci celosvětové sítě Internet. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy (L4) dle referenčního modelu ISO/OSI a způsob měření je popsán na www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat.

4.7 Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Internetové služby, pokud vznikne porucha na distribučních trasách,

technologických centrech či sítích, které nejsou pod kontrolou Poskytovatele, a v případě, že dojde k narušení integrity sítě. Poskytovatel se zavazuje provádět opravy závad v dodávkách služby tak, aby celková doba všech přerušení dodávek služby v kalendářním měsíci nebyla delší, než 48 hodin. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Internetových služeb na nezbytně nutnou dobu při provádění opravných, udržovacích a servisních prací. Doba omezení se nezapočítává do doby nedostupnosti služby v měsíci.

4.8 V případě, že vznikne **porucha při dodávce Služeb** nebo dojde ke snížení kvality poskytovaných Služeb, je Uživatel povinen bezodkladně informovat o této skutečnosti Poskytovatele. Po potvrzení příjmu hlášení o poruše Poskytovatel provede opravu nejpozději do 48 hodin, pokud je oprava v moci Poskytovatele. V případě, že je porucha na zařízení nebo Přijímacím zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. Pokud je porucha na zařízení Uživatele, oprava bude provedena na základě objednávky Uživatele přijaté Poskytovatelem a opravu hradí Uživatel. V případě, že Uživatel poškodí zařízení Poskytovatele nebo s ním provede neoprávněnou manipulaci, opravu provede Poskytovatel na náklady Uživatele.

4.9 Služby poskytované jinými subjekty na síti Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo přerušit přístup ke službám poskytovaných jinými subjekty prostřednictvím sítě Poskytovatele. V případě, že takovéto služby chce Uživatel používat, kontaktuje Poskytovatele pro dojednání individuálních podmínek. Poskytovatel nenese odpovědnost za takovéto služby a nelze je u Poskytovatele ani reklamovat.

4.10 Omezení Služeb, Přerušení Služeb

4.10.1 Omezit nebo přerušit dodávku poskytovaných Služeb může Poskytovatel v případě:

- a) technických nebo provozních důvodů, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, zásahu vyšší moci, důležitého veřejného zájmu nebo hrozí-li přetížení kapacity sítě,
- b) pozdní úhrady vyúčtování Služeb ze strany Uživatele,
- c) důvodného podezření, že Uživatel nebo jiná osoba v odběrném místě neužívá Služby dle Smlouvy a Všeobecných podmínek,
- d) Uživatel odmítne složit Záruku dle článku 5.8,
- e) Uživatel negativně ovlivňuje provoz sítě Poskytovatele nebo jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Uživatelům.

4.10.2 Poskytovatel obnoví přerušené nebo omezené poskytování Služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému k přerušení nebo omezení došlo. Po dobu omezení nebo přerušení podle bodu 4.8.1 b),c),d),e) platí Uživatel za Služby v plném rozsahu. Za opětovné uvedení Služeb do provozu může Poskytovatel účtovat poplatky dle platného Ceníku.

4.11 Poskytovatel může v případě, že by mohlo dojít k přetížení sítě, stanovit omezení pro jednotlivé Služby v určitém období, např. objem přenesených dat. Pokud Uživatel překročí stanovené množství dat, může dojít ke snížení rychlosti přenosu u užívané Služby do konce stanoveného období.

4.12 Odpovědnost za škodu. Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou na straně Uživatele z důvodu přerušení, omezení nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv a nenese odpovědnost v situaci, kdy Uživatel – provozovatel firmy nebo zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem tohoto zařízení.

5. Ceny

5.1 Úhrada poskytovaných Služeb je prováděna dohodnutým způsobem a od data dohodnutého ve Smlouvě. Výše ceny za poskytované Služby je uvedena v platném Ceníku. Ceník poskytovaných Služeb je nedílnou součástí Smlouvy.

5.2 Vyúčtování Služeb probíhá zpravidla v měsíčních intervalech. Vyúčtování Poskytovatel obvykle doručuje v elektronické podobě, pokud není dohodnuto jinak. Pokud má Uživatel zájem o vyúčtování v papírové podobě, je možné jej doručit na jeho žádost. Vyúčtování v papírové podobě je zpoplatněno dle platného Ceníku.

5.3 Termín a způsob úhrady vyúčtování, Datum splatnosti ceny za Služby je uvedeno ve vyúčtování. V případě, že vyúčtování datum splatnosti neobsahuje, platí, že doba splatnosti je 14 dnů od jeho doručení. Při bezhotovostním provádění úhrad je nutné uvést Vaše identifikační údaje dohodnuté ve Smlouvě (např. variabilní symbol), podle kterých může Poskytovatel jednoznačně identifikovat platbu.

5.4 Slevy

5.4.1 Smluvní strany se mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Poskytnutá sleva se může pravidelně opakovat po dohodnutou dobu nebo může být dohodnutá sleva jednorázového charakteru.

5.4.2 Uživatel má nárok na poskytnutí slevy, pokud je toto dohodnuto ve Smlouvě a splní podmínky:

- a) minimální dohodnutou dobu užívání Služeb a současně
- b) Uživatel neporuší Smlouvu způsobem, který Poskytovatele opravňuje k odstoupení od Smlouvy čl. 2.7.3.2 body a) až g) a současně
- c) Uživatel neporuší Smlouvu způsobem, který Poskytovatele opravňuje k omezení Služeb čl. 4.8.1 body a) až e).

5.5 V případě, že Uživatel neuhradí včas nebo úplně vyúčtování, je mu Poskytovatel oprávněn zaslat dohodnutým způsobem upozornění. V upozornění Poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služeb (dle 4.8.1) a je oprávněn účtovat smluvní pokuty, penále a manipulační poplatky, dle výše uvedené v Ceníku včetně nákladů spojených se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek. Dostane-li se Uživatel do prodlení s úhradou dlužné částky, je Poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku s Uživatelem postoupit třetí osobě. V takovém případě bude pohledávku vymáhat tato třetí osoba. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Uživatele, přičemž Poskytovatel i třetí osoba dodrží platné právní předpisy i požadavky GDPR. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Uživatel je povinen jednat s touto třetí stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či obdobném řízení. Poskytovatele v takovém případě může zastupovat právní zástupce.

5.6 V případě, že Uživatel neuhradí včas nebo úplně vyúčtování 2x po sobě a Poskytovatel na tuto skutečnost Uživatele upozorní, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (dle 2.7.3.2 f)). Poskytovatel může taktéž od Smlouvy odstoupit, pokud Uživatel v průběhu trvání Smlouvy neuhradí jakákoliv 3 vyúčtování a Poskytovatel na tuto skutečnost Uživatele upozorní (dle 2.7.3.2. g)).

5.7 Uživatel souhlasí se skutečností, že Poskytovatel má právo použít zasloupenou platbu na úhradu jakékoliv dlužné částky, její části, stejně jako jejich příslušenství. Uživatel je oprávněn požadovat informaci o tom, jak byla platba použita.

6. Reklamační řád

6.1 Reklamační vyúčtování V případě, že Uživatel nesouhlasí se zasláním vyúčtováním, může vyúčtování reklamovat u Poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení. Po tomto termínu právo reklamovat vyúčtování podle zákona zaniká.

6.2 Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování. Uživatel je povinen provést včas úhradu vyúčtování i v případě, že toto vyúčtování reklamoval. Uživatel může požádat o odklad úhrady vyúčtování ČTÚ a tento rozhodne.

6.3 Pokud Uživatel nesouhlasí s poskytovanou Službou, je oprávněn podat reklamaci do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí. Po tomto termínu právo na reklamaci podle zákona zaniká.

6.4 Poskytovatel má povinnost vyřídit reklamaci do 1 měsíce od jejího doručení. Pokud je reklamační vyúčtování oprávněná, zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtovacím období. Pokud je reklamační úroveň kvality, přerušení dodávky či výpadku Služby oprávněná, Poskytovatel zajistí v nejbližším možném období kompenzaci. V případě, že Uživatel nesouhlasí, jak byla reklamační vyřízena, může se v tomto případě obrátit na ČTÚ.

6.5 Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

6.6 Velká trvalá odchylka je odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonosti služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

6.7 Velká opakující se odchylka je odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v souvislém časovém úseku 90 minut.

6.8 V případě, že nastane výpadek služby nebo velká trvalá odchylka nebo velká opakující se odchylka, je Uživatel oprávněn reklamovat službu a požadovat kompenzaci za každý jednotlivý případ.

6.9 V případě oprávněné reklamační úroveň kvality, přerušení dodávky či výpadku internetové služby Poskytovatel zahrne do následujícího vyúčtovacího období slevu na službě ve výši odpovídající délce a rozsahu vadně dodané služby.

6.10 Uživatel má právo kdykoli provést orientační měření rychlosti poskytované služby. Doporučujeme provést měření alespoň na dvou z uvedených serverů. Výsledky měření buď zapišete do emailu nebo přiložte kopii obrazovky s výsledky měření. Relevantní výsledky měření získáte připojením měřicího počítače kabelem přímo do portu, na kterém je služba poskytována – rozhraní veřejné komunikační sítě – konektor RJ45. V měřícím počítači nemějte spuštěné žádné další aplikace kromě prohlížeče s web stránkami měřících serverů. Jako měřicí počítač použijte dostatečně výkonné zařízení, které obsahuje podporovaný operační systém. Ujistěte se, že Váš měřicí počítač není zavirovaný. Použijte aktuální verzi internetového prohlížeče, případně vyzkoušejte více různých prohlížečů. V průběhu jednoho měření nespouštějte další měření a to ani na jiných serverech. Doporučujeme tyto servery pro test rychlosti:

- mereni.xgbe.cz
- netmetr.cz
- speedtest.net

7. Přijímací zařízení

7.1 Přijímací zařízení je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel může používat Služby Poskytovatele. Uživatel si musí přijímací zařízení zakoupit u Poskytovatele. Záruka na přijímací zařízení je 24 měsíců.

8. Použité právní předpisy

Smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, zákonem 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech v platném znění, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) a adaptačních zákonů. Částečná neplatnost Smlouvy (některého ustanovení) nemá vliv na platnost ostatních ustanovení. Spory mezi Smluvními stranami ohledně poskytovaných Služeb mohou být řešeny ČTÚ (www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele). Spory ohledně dodávek zboží mohou být řešeny Českou obchodní inspekcí (www.coi.cz/pro-spotrebitele). Případně po dohodě smluvních stran lze zvolit mimosoudní řešení sporů (volbou rozhodce sporu).

9. Nedílné součásti Smlouvy a účinnost

Součástí Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a Ceník. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s obsahem všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy a jejich součástí je k dispozici v provozovně a na www stránkách Poskytovatele.

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. ledna 2021.

Dne:

převzal: