

# Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti BOKNet Sever s.r.o.

se sídlem Plzeň 4, Doubravka, Hřbitovní 1324/27a, IČ: 09204971, číslo účtu: 1448888444/5500, Spisová značka: C 39400 vedená u Krajského soudu v Plzni (dále jen Poskytovatel)

## 1. Účastník a poskytovatel

Poskytovatelem je BOKNet Sever, s.r.o., jakožto společnost poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s poskytovatelem, poskytovány v takové smlouvě sjednané veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

## 2. Smlouva

### 2.1. Smlouva

Služby elektronických komunikací jsou poskytovatelem poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

### 2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy je podepsána oběma smluvními stranami.

### 2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Smlouva bude s účastníkem uzavřena, pokud budou poskytovateli sděleny všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje budou zároveň doloženy platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále je možno žádat, prokázání práva k užívání místa instalace (4.4.1.). Pokud účastník v minulosti nesplnil své závazky vůči poskytovateli, není poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

### 2.4. Změna Služby

Pokud chce účastník změnit rozsah užívané Služby, to znamená změnit využívaný tarif, nebo pokud si chce přibjednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktuje poskytovatele na emailové adrese, případně písemně. Požadovaná změna Služeb bude provedena nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti. Podmínkou je podpis písemné smlouvy o této skutečnosti. Pokud v okamžiku žádosti o změnu Služeb nebude mít účastník splněné splatné závazky vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn odmítnout podpis smlouvy o změně Služeb do jejich splnění.

### 2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit Poskytovatel

2.5.1. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozví se o tomto uživatel minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to na internetových stránkách Poskytovatele. V podrobnostech odkazuje Poskytovatel na č. 2.7.3.3.

2.5.2. Pokud Poskytovatel změní Smlouvu ohledně náležitostí uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je Poskytovatel povinen informovat Vás způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o Vašem právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou Vámi akceptovány. Opět blíže čl.2.7.3.3.

2.5.3. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách na webových stránkách. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
6. změny služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
9. způsob doručování účastníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. zpracování osobních údajů
12. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právních úprav nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

### 2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## 2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby je možné se buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, a nebo je možné od Smlouvy odstoupit. Pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn v případě smlouvy se spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou požadovat úhradu, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která se v daném případě rovná jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

### 2.7.1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30 denní výpovědní lhůtě.

### 2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby

Jednotlivou službu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30 denní výpovědní lhůtě. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce uživatel ukončit, bude to znamenat, výpověď Smlouvy jako celku.

### 2.7.3. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.3.1. Uživatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:(a) v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní;(b) do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli –spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s uživatelem – spotřebitelem uzavírána Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)(c) do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli –spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se Poskytovatel s uživatelem – spotřebitelem na změně Služeb dohodl prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

2.7.3.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a je na tuto skutečnost upozorněn;
- (b) uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a je na tuto skutečnost upozorněn;
- (c) uživatel sdělí nebo do Smlouvy doplní nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (d) uživatel neposkytne nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm.pokud uživatel nebo vlastník domu, kde má poskytovatel poskytovat Služby, neumožní umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb a nebo neumožní přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považujeme ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům poskytovatele;
- (e) pokud dojde ke ztrátě oprávnění poskytovatele k poskytování Služeb dle Smlouvy.
- (f) uživatel používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob;
- (g) z technických důvodů, které poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dní pokud se s uživatelem nedohodne jinak;
- h) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu této smlouvy;
- i) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem nemovitosti, kde má poskytovatel umístěno zařízení, které je nezbytné pro dodávku služeb.

2.7.3.3. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy zveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy z nařízení Českého telekomunikačního úřadu.

## 2.8. Kontakt

Poskytovatele je možné kontaktovat prostřednictvím emailu uvedeného na webových stránkách Poskytovatele, případně písemnou formou na adresu Poskytovatele. Pokud je v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvedeno, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Ke komunikaci s uživatelem bude přednostně využíván Vámi sdělená adresa elektronické pošty. Dále bude ke komunikaci využívána uživatelem sdělená kontaktní adresa a telefon, jinak adresa místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích uživatele a tato změna není uživatelem sdělena (3.2.), bude poskytovatel dále zasílat sdělení na původní kontakty. Takto zasláná sdělení bude považovat poskytovatel za doručená, a to i v případě, že si účastník nezvydne nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, neboť se dostala do sféry účastníkovy vlivu

## 3. Informace o účastníkovi

### 3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Pro uzavření smlouvy je třeba znát tyto osobní údaje účastníka: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Absence těchto údajů je zákonnou překážkou pro uzavření smlouvy. Poskytovatel dále požaduje po účastníkovi číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Osobní údaje jsou účastníkem poskytovány dobrovolně.

### 3.2. Změna údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné tuto změnu písemně poskytovateli oznámit co nejdříve, nejpozději do 7 dnů od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou jsou zasílány veškeré písemnosti.

### 3.3. Provozní a lokalizační údaje

Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka.

### 3.4. Proč jsou údaje zpracovávány a v jakém rozsahu

Údaje o uživateli poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

3.5. Účelem zpracování osobních údajů je plnění právních povinností správce vyplývajících z obsahu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy vztahující se k předmětu podnikání poskytovatele, uzavřené mezi Vámi jako uživatelem a poskytovatelem, a plnění právních povinností Správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

3.6. Osobní údaje zpracovávány pro plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů poskytovatel může v odůvodněných případech předat orgánům činným v trestním řízení. Dále příjemci těchto údajů mohou být z titulu plnění právní povinnosti např. Orgány finanční správy či jiné orgány veřejné moci.

3.7. Uživatel má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU)2016/679 právo:

- a) získat od poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, mají právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- b) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se jich týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;
- c) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a poskytovatele má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, uživatel odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;
- d) aby poskytovatel omezil zpracování jejich osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a poskytovatele žádají místo výmazu o jejich omezené zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- e) aby poskytovatel na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli;
- f) vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u poskytovatele;
- g) v případě pochybností o tom, zda jsou ze strany poskytovatele zpracovávány jejich osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na Správce, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 4. Služby

### 4.1. Služby poskytované poskytovatelem

Poskytujeme Vám tyto služby elektronických komunikací:

- a) Pronájem okruhů
- b) Šíření rozhlasového a televizního signálu (IPTV)
- c) Služby přenosu dat
- d) Služby přístupu k síti internet

Specifikaci jednotlivých Služeb je uvedena v Ceníku u jednotlivých služeb, který lze nalézt na webových stránkách Poskytovatele.

### 4.2. Od kdy je Služba poskytována

Služba je poskytována ode dne, kdy technik poskytovatele úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku nebo v den, kdy je dodáno účastnickovi Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již provozněno. Službu poskytovatel začne poskytovat nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy. Uživatel je oprávněn užít Přijímací zařízení dle své volby, toto zařízení však musí splňovat technické parametry umožňující poskytnutí Služby ze strany poskytovatele. Z tohoto důvodu je třeba informovat se u poskytovatele o vhodnosti Přijímacího zařízení, které chce uživatel užít.

### 4.3. Kde je Služba poskytována

Služba je uživateli poskytována v domě, bytové jednotce, nebytové jednotce, které je vlastníkem nebo v nemovitosti, ke které mu osvědčí užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

#### 4.3.1. Uživací právo

Pokud uživatel nemovitost nevlastní, je třeba před uzavřením Smlouvy poskytovateli prokázat, že uživatel nemovitost užívá oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy.

#### 4.3.2. Přístup

Uživatel je povinen místo instalace zpřístupnit tak, aby poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti není možné služby poskytnout.

#### 4.3.3. Souhlas vlastníka domu

Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci koncového místa, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas uživatel nemá, je povinen to poskytovateli sdělit, jinak poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem uživatel nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáže Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby uživatel zajistil přístup do prostor v nemovitosti, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nezajistí je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy.

#### 4.4. Užívání Služeb

##### 4.4.1. Kdo může Služby užívat

Služby je oprávněn užívat uživatel, a nebo osoby, které s uživatelem obývají nemovitost. V případě účastníka – podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu uživatele.

##### 4.4.2. Jak Služby užívat

Při užívání Služeb:

- a) uživatel nesmí zasahovat do zařízení poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) uživatel nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) uživatel musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) uživatel nesmí používat ani šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost integrity sítě Poskytovatele nebo dalších osob.
- e) uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;
- f) uživatel nesmí používat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům;
- g) uživatel se musí zdržet jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.)
- h) uživatel nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení uživatele (1 MAC adresa), není-li s poskytovatelem dohodnuto jinak.
- i) připojení je určeno pro jednu bytovou jednotku.

#### 4.5. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, odstraní ji poskytovatel co nejdříve. Pokud Služby přestanou fungovat nebo uživatel není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit poskytovateli. Po nahlášení opraví poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména nemožnosti přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli, a uživatel je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele. Závada se bere za způsobenou uživatelem, pokud má příčinu v pozdním oznámení uživatelem kontaktnímu místu provozovatele. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele, umístěného v objektu uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti vkládání či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % trvající déle než 30 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti vkládání či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % za situace, kdy k tomuto dojde minimálně ve třech případech přesahujících jednu minutu v časovém úseku 1 hodiny. Dopady těchto odchylek má obdobné dopady jako ty popsané v poslední větě čl. 4.6.1. těchto VOP. Odchytky popsané v tomto ustanovení zakládají právo uživatele dle čl. 6 těchto VOP.

#### 4.6. Parametry služby internet

4.6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele.

4.6.2. Odchytky od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva objednatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového objednatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

4.6.3. Pokud objednatel využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky objednatele a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

4.6.4. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je objednatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

## 4.7. Omezení Služeb

### 4.7.1. Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb poskytovatel může také v případě, že:

- a) uživatel neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) existuje důvodné podezření, že uživatel nebo jiná osoba zneužívá Vám poskytované Služby;
- c) z důvodů podstatného porušení smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li uživatel nápravu;
- d) uživatel užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům;
- e) Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace. Poskytování služeb vyjmenovaných v čl. 4. nemá vliv na Službu přístupu k internetu. Poskytovatel poskytuje mimo internetového připojení specializované služby (IPTV a VOIP). V případě připojení uživatele přes optický kabel nemá poskytování těchto služeb vliv na kvalitu služby internetového připojení. V případě bezdrátového připojení, užívání těchto specializovaných služeb může mít vliv na službu přístupu k internetu, o čemž byl účastník řádně poučen.

### 4.7.2. Důsledky omezení

Poskytování služeb bude uživateli obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.7.1. a) až d) platí poskytovatel Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušeni poskytování Služeb uvedená v čl. 4.7.1., nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů uživatele. Má však pochopitelně dopad na kvalitu poskytované Služby ve smyslu snížení přenosové rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve Smlouvě, či dočasné nefunkčnosti poskytované Služby. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. Na načítání webových stránek.

### 4.7.3. Pozastavení Služby na žádost účastníka

Na žádost účastníka lze po schválení poskytovatele dočasně Služby pozastavit. Doba takového pozastavení nesmí přesáhnout 6 měsíců, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodli jinak. Účastník má právo žádat pozastavení Služeb opakovaně s tím, že mezi jednotlivými pozastávkami musí být Služba aktivní alespoň dva měsíce. Jednotlivé služby lze pozastavit na základě písemné žádosti účastníka, která musí být podána alespoň 14 dní před žádaným termínem pozastavení Služby. Pokud bude pozastavení schváleno poskytovatelem, dojde k pozastavení od 1. dne následujícího měsíce od doručení žádosti. Po vypršení žádané doby pozastavení budou poskytované Služby automaticky obnoveny. Pozastavení poskytování Služby nelze využít v případě sjednání platby v ročním intervalu. Podmínkou pro vyhovění žádosti dle tohoto odstavce je mimo jiné skutečnost, že poskytovatel nevede za účastníkem žádné pohledávky.

## 4.8. Kapacita

Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může poskytovatel stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby vurčitém období. Pokud povolený objem přenesených dat uživatel překročí, může poskytovatel omezit rychlost přenosu u uživatelem užívané Služby do konce určeného období.

## Poskytovatel informuje účastníky, že měření rychlosti služeb probíhá na transportní vrstvě L4.

### 4.9. Odpovědnost za škodu

Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušeni Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## 5. Cena za Služby

### 5.1. Od kdy je třeba platit a v jaké výši

Cenu za Služby se hradí od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb.

### 5.2. Vyúčtování

Cena za Služby se účtuje měsíčně. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodl jinak (například na pravidelném hrazení konstantní ceny Služby na účet Poskytovatele). Pokud má uživatel zájem o tištěné vyúčtování, je



možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud uživatel nesdělí poskytovateli adresu elektronické pošty, bude poskytovatel zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účtovat cenu za Služby v měsíci předcházejícím tomu měsíci, za nějž jsou Služby účtovány. Způsob platby poskytovatel s uživatelem sjednali ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je uživatel povinen platit vyúčtování na účet provozovatele uvedený ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

### 5.3. Pozdní úhrady

Pokud uživatel neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou bylo doručeno vyúčtování a budeme poskytnuta minimálně 7 denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani poté nedojde k úhradě ceny za Služby, můžeme být omezeno poskytování Služeb (4.6.1.). Pro obnovení Služeb omezených dle tohoto odstavce má právo si poskytovatel žádat od účastníka mimořádnou platbu ve výši až tří měsíčních plateb za Služby.

### 5.4. Neuhrazení ceny opakovaně

Pokud uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b). Od Smlouvy je možné rovněž odstoupit, pokud uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoliv 3 vyúčtování a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn. (2.7.3.2.a).

### 5.5. Úhrada

Jakoukoliv platbu, kterou poskytovatel od účastníka obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky uživatele. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání uživatele informovat.

## 6. Reklamační řád

### 6.1. Nesouhlas s vyúčtovanou cenou

Pokud uživatel nesouhlasí s vyšší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

### 6.2. Odkladný účinek

Reklamační vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

### 6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou

Pokud uživatel nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

### 6.4. Vyřízení reklamační

Reklamační bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamační vyúčtování vyřízena kladně, bude uživateli případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamační, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se poskytovatel a uživatel pokusí veškeré spory řešit dohodou.

## 7. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi poskytovatelem a uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech (Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad.

## 8. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky. Podpisem Smlouvy uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na webových stránkách Poskytovatele.

## 9. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.01.2021. Aktuální znění Všeobecných podmínek lze najít na webových stránkách Poskytovatele.