

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

se sídlem Vejpřnice, Ke Hlíně 752, IČ: 09207015, číslo účtu: 3448888443/5500, Spisová značka: C 39403 vedená u Krajského soudu v Plzni (dále jen Poskytovatel)

## 1. Účastník a Poskytovatel

Poskytovatelem je BOKNet Západ, 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 přiojednat 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 účastník 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 účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o právu účastníka ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou účastníkem 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 změny 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 Poskytovatel 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 nebudou 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 právní úpravy 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 s účastníkem požadovat úhradu, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která se v daném případě rovná jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících 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 30denní výpovědní lhůtě.

### 2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby

Jednotlivou službu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce účastník 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. Účastník 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 účastníku poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s účastníkem uzavřena Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo pointernetu)(c) do 14 dnů ode dne, kdy je účastníku poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se Poskytovatel s účastníkem na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

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

- (a) účastník 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) účastník sdělí nebo do Smlouvy doplní nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (d) účastník neposkytne nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. pokud účastník 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) účastník 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 účastníkem 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 účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) - p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., je Poskytovatel 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 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 účastníkem bude Poskytovatel přednostně využívat účastníkem sdělenou adresu elektronické pošty. Dále bude ke komunikaci využívána účastníkem sdělená kontaktní adresa a telefon, jinak adresa místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích účastníka, a tato změna není účastníkem 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 nevyzvedne 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

Poskyvatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musí Poskyvatel 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 Poskyvatel 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 účastníku Poskyvatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, tj. 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 práv účastníka a Poskytovatele a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje účastníkovi Poskyvatel zpracovává 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 Poskytovatele vyplývajících z obsahu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy vztahující se k předmětu podnikání Poskytovatele, uzavřené mezi účastníkem 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 Poskyvatel 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. Účastník/ uživatel mají 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 Poskyvatel 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 Poskyvatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a Poskyvatel 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, účastník 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 Poskytovatele vztahuje;
- d) aby Poskyvatel 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 Poskyvatel na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli;
- f) vznést námitku proti zpracování jejich 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 Poskytovatele, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

### 3.8. Ověřovací kód účastníka

Poskyvatel ve smyslu ust. § 63 odst. 8 a § 34a odst. 5 písm. e) zákona č. 127/1995 Sb., o elektronických komunikacích, přiděluje účastníkovi jeho vlastní ověřovací kód, kterým je jeho variabilní symbol (také jen „VS“).

## 4. Služby

### 4.1. Služby poskytované Poskytovatelem

Poskyvatel účastníkovi poskytuje 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 účastníkovi Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu Poskytovatel začne poskytovat nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy. Účastník je oprávněn užívat 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 účastník užívat.

#### **4.3. Kde je Služba poskytována**

Služba je účastníkovi 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. Užívací právo**

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

##### **4.3.2. Přístup**

Účastník je povinen místo instalace zpřístupnit tak, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti není možné službu poskytnout.

##### **4.3.3. Souhlas vlastníka domu**

Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci koncového místa, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas účastník nemá, je povinen to Poskytovateli sdělit, jinak Poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem účastník nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáže, přemístění, revize, měření či demontáže Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby účastník 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 účastník, a nebo osoby, které s účastníkem obývají nemovitost. V případě účastníka – podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu účastníka.

##### **4.4.2. Jak Služby užívat**

Při užívání Služeb:

- a) účastník nesmí zasahovat do zařízení Poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) účastník nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) účastník musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) účastník nesmí používat ani šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob.
- e) účastník 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) účastník 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 účastníka, k jeho software nebo datům;
- g) účastník se musí zdržet jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se účastník zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.)
- h) účastník nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení účastníka (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 účastník 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 neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi, a účastník je povinen uhradit Poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku Poskytovatele. Závada se bere za způsobenou účastníkem, pokud má příčinu v pozdním oznámení účastníkem kontaktnímu místu Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit účastníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. Za velkou trvalou 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. Tyto odchylky mají obdobné dopady jako ty popsané v poslední větě čl. 4.6.1. těchto VOP. Odchylky popsané v tomto ustanovení zakládají právo účastníka 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. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva účastníka 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 účastníka 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 účastník 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 účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

4.6.4. V případě velké trvající 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 účastník 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) účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) existuje důvodné podezření, že účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby účastníkovi Poskytovatelem;
- c) z důvodů podstatného porušení Smlouvy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel účastníku opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li účastník nápravu;
- d) účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv 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 účastníka 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 účastníku 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 přerušování poskytování Služeb uvedená v čl. 4.7.1. nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů účastníka. 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 účastníkem 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 v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat účastník překročí, může Poskytovatel omezit rychlost přenosu u účastníkem 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 účastníkům škodu účastníkům, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### 4.10. Právo účastníka na paušální náhradu

Poskytovatel tímto vyrozumívá účastníka o jeho právu na paušální náhradu ve smyslu ust. § 34a odst. 11 ZEK. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výši této paušální náhrady stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

## 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 účastníkem nedohodli jinak (například na pravidelném hrazení konstantní ceny Služby na účet Poskytovatele). Pokud má účastník zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud účastník 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. Účastník 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 účastníkem sjednali ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je účastník povinen platit vyúčtování na účet Poskytovatele 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 účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou bylo doručeno vyúčtování a bude mu poskytnuta minimálně 7denní náhradní lhůta 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 účastník 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 účastník 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 účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání účastníka informovat.

## 6. Reklamační řád

### 6.1. Nesouhlas s vyúčtovanou cenou

Pokud účastník nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování u Poskytovatele reklamovat. 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 účastník vyúčtování zaplatil. Na žádost účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační vyúčtování rozhodnout.

### 6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou

Pokud účastník 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 vyřízení bude vyřízeno do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamační vyúčtování vyřízeno kladně, bude účastníkovi případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamační, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se Poskytovatel a účastník 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 účastníkem 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 účastník 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.