

# Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

## 1. Předmět Všeobecných podmínek a Smlouvy

Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky, na základě kterých bude společnost Inted s.r.o. (dále jen Poskytovatel) poskytovat Účastníkovi služby přístupu k síti Internet.

Služby budou poskytovány na území České republiky a jako veřejné.

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen Smlouvy).

Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

## 2. Práva a povinnosti smluvních stran

2.1 Poskytovatel se zavazuje udržovat své telekomunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě.

2.2 Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení nebo své telekomunikační síti. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji telekomunikační síť.

2.3 Poskytovatel se zavazuje informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních a změnách v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

2.4 Poskytovatel je oprávněn omezit uživateli používání Služby, pokud uživatel neužívá službu dle platných právních předpisů, Smlouvy a Všeobecných podmínek.

2.5 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb.

2.6 Poskytovatel je oprávněn požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

2.7 Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.

2.8 Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné podmínky a Ceník služeb.

2.9 Poskytovatel je povinen oznámit změnu Všeobecných podmínek a Ceníku služeb předem účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce před účinností těchto změn.

2.10 Účastník je povinen užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami. Služba zejména nesmí být využívána k zaslání nevyžádané reklamy a Účastník nesmí porušovat autorská práva Poskytovatele a třetích osob.

2.11 Účastník je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby dle Smlouvy v dané výši.

2.12 Účastník je povinen nezneužívat připojení k telekomunikační síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům.

2.13 Účastník je povinen neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

2.14 Účastník je povinen písemně informovat poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy.

2.15 Účastník je povinen neprodleně ohlásit poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě a závady v poskytování služby.

2.16 Účastník je výhradně odpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti Internet nebo která po síti Internet posílá, i za veškeré další operace, které jsou pomocí Služby v síti Internet prováděny.

2.17 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni.

2.18 Účastník bere na vědomí, že dostupnost dat třetích osob zveřejněných na nebo posílaných po síti Internet není Poskytovatelem zaručována a že Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací, dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele.

2.19 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci Služby, způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla.

## 3. Cena služeb, platební podmínky a parametry

3.1 Ceny za poskytnuté služby jsou uvedeny v příslušné Smlouvě nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy. Je-li cena uvedena ve Smlouvě, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi sdělen či zaslán.

3.2 Poplatky za provoz služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

3.3 Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se poplatky přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné služby.

3.4 Omezení nebo přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinnosti uživatele, nezbujuje uživatele povinnosti platit poplatky dle smlouvy a těchto Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.

3.5 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení poskytovateli.

3.6 Rychlostí služby se rozumí ceníková (inzerovaná) rychlost služby měřená v místě předání služby – účastnická zásuvka nebo konektor poskytovatele. Měření skrz domácí síť účastníka, wi-fi router, wi-fi síť apod. je ovlivněno řadou jiných faktorů, které poskytovatel nemůže ovlivnit ani předvídat. Následující přehled uvádí inzerovanou, běžně dostupnou, minimální a maximální rychlost přípojky v MBit/s:

inzerovaná 50/10: stahování (download): 50, vkládání (upload): 10

běžně dostupná rychlost: stahování (download): 30, vkládání (upload): 6

minimální rychlost: stahování (download): 15, vkládání (upload): 3

maximální rychlost: stahování (download): 75, vkládání (upload): 15

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena

realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.

Za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 30% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková 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 časovém úseku 90 minut.

#### **4. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**

4.1 Zjistí-li účastník poruchu telekomunikační sítě nebo vadu služby či odchylku rychlosti, ohlásí tuto skutečnost na telefon 604 104 659 nebo 776 306 020.

4.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla do 72 (sedmdesát dva) hodin od nahlášení takové poruchy účastníkem. Pokud porucha trvá déle než 48 hodin, má uživatel právo na slevu z ceny připojení v poměrné části dle doby trvání poruchy.

4.3 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby účastník nebo se oznámí účastníka ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

#### **5. Reklamační a kompenzace**

5.1 Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

5.2 Reklamací na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

5.3 Reklamací na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5.4 Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

5.5 Zákazník má právo službu reklamovat v případě dlouho trvající či opakující se odchylky rychlosti.

#### **6. Omezení poskytování služby**

6.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů provádění údržby nebo opravy telekomunikační sítě, ostatních závažných technických nebo provozních, písemného oznámení účastníka o zneužití služby.

6.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a/nebo neplní další smluvní podmínky. Jestliže účastník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo smlouvu vypovědět.

#### **7. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**

7.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou i neurčitou.

7.2 Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem poskytovatele.

7.3 Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu. Výpovědní lhůta činí 30 dní a začíná běžet prvním dnem následujícího dne po doručení výpovědi poskytovateli.

7.4 Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

7.5 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá telekomunikační síť, užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě opakovaného nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.

7.6 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce dva měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

7.7 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

7.8 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

7.9 Pokud uživatel nesusouhlasí se změnou Ceníku služeb nebo Všeobecných podmínek, může vypovědět smlouvu písemně a to ke dni změny platnosti Ceníku služeb nebo Všeobecných podmínek. V tomto případě musí být výpověď doručena minimálně 14 dní před dnem platnosti změny Ceníku služeb nebo Všeobecných podmínek.

#### **8. Ochrana osobních dat o účastnících**

8.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky.

#### **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

9.1 Poskytovatel neodpovídá za:

9.1.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,

9.1.2 škodu, která vznikne zaviněním uživatele,

9.1.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,

9.1.4 ušlý zisk,

9.1.5 jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

9.2 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

9.3 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

9.4 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby.

## **10. Společná a závěrečná ustanovení**

10.1 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, faxem nebo elektronickou poštou na emailové adresy uvedené ve Smlouvě.

10.2 Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem služeb, a že s podmínkami souhlasí a bude je dodržovat.

10.3 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad - [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci - [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

10.4 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2021.