

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

Dle zákona č. 127/2005 Sb. Zákon o elektronických komunikacích (dále jen ZEK) a zákona č. 89/2012 Sb. Nový občanský zákoník (dále jen NOZ), upravují tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) poskytování veřejných služeb elektronických komunikací (dále jen EK) mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

1. Předmět

1.1. Předmětem je stanovení VOP, které definují obchodní, technické, provozní a reklamční postupy pro poskytování služby v síti Poskytovatele a vymezují základní povinnosti a práva smluvních stran. Aktuální VOP a navazující dokumenty jsou k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách Poskytovatele www.bnet-internet.cz.

2. Úvodní ustanovení

2.1. Poskytovatel: je dodavatel služby EK, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.2. Zákazník: je spotřebitel dle § 419 NOZ, fyzická osoba podnikatel a právnická osoba, která splnila tyto VOP a příslušné právní předpisy a která s Poskytovatelem uzavřela smluvní vztah podpisem Smlouvy.

2.3. Informační povinnost pro spotřebitele: podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Zákazníka, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.

3. Definice základních pojmů

3.1. Služby: jsou veřejně dostupné služby EK poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen ČTÚ).

3.2. Smlouva: je dokument vydaný Poskytovatelem, obsahuje identifikační údaje obou stran a je označen jedinečným číslem. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a Zákazník ji obdrží prostřednictvím Zákaznické zóny, neprodleně po podpisu. Smlouvu lze uzavřít a podepsat osobně na pobočce Poskytovatele, se zástupcem Poskytovatele na adrese Zákazníka nebo vzdáleně pomocí prostředků vzdálené komunikace s elektronickým podpisem.

3.3. Internetová přípojka: je technické zařízení (dále jen TZ), potřebné k užívání služby internet. Do základního TZ spadá modem AP, anténa AN, napájecí zdroj, které mohou být integrovány do jednoho zařízení. Dle podmínek instalace a požadavků Zákazníka může Poskytovatel provést montáž i dalšího příslušenství.

3.4. Fakturační období: je časová jednotka, ke které se vztahují veškerá vyúčtování.

3.5. Předávací protokol: je dokument, ve kterém jsou uvedeny technické specifikace instalovaného materiálu včetně množství a ceny, sazby za práci, dopravu a další položky sloužící pro vyúčtování.

3.6. Technická specifikace: je dokument, který popisuje typ služby a cenu služby, obsahuje přesný popis podmínek užívání služby a její technické parametry.

3.7. Zákaznická zóna: jsou Internetové stránky www.bnet-internet.info, které zpřístupňují Zákazníkovi informace o jeho službách včetně všech smluvních a účetních dokumentů. Pro přístup do Zákaznické zóny musí mít Zákazník zřízenou e-mailovou adresu. Přístupy do Zákaznické zóny obdrží Zákazník e-mailem obratem po podpisu Smlouvy.

3.8. ceník: je Ceník služeb a Ceník tarifů. Aktuální ceníky jsou k dispozici v listinné podobě v provozovně, v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele a v Zákaznické zóně Zákazníka.

3.9. Reklama: je písemně provedený úkon, jímž Zákazník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté služby nebo námitky k vyúčtování ceny za služby.

3.10. Zákaznické centrum: je provozovna poskytovatele na adrese Nákladní 3002/2, Opava 74601.

3.11. Forma komunikace: úkony Zákazníka, jež mění nebo ukončují smlouvu (výpověď, reklama, změna služeb), musí být doručeny v listinné podobě (osobně / poštou), elektronicky z autorizované e-mailové adresy, datové schránky Zákazníka nebo prostřednictvím Zákaznické zóny. Poskytovatel doručuje smluvní a provozní oznámení Zákazníkovi výhradně elektronicky, e-mailem, SMS, v Zákaznické zóně nebo zveřejněním na svých webových stránkách.

3.12. Elektronický podpis: na základě nařízení Evropské unie eIDAS, které je přímo platné ve všech zemích EU od 23.7.2014, je definice elektronického podpisu následující: „Elektronickým podpisem se rozumí data v elektronické podobě, která jsou připojena k jiným datům v elektronické podobě nebo jsou s nimi logicky spojena a která podepisující osoba používá k podpisu“.

3.13. OKU – ověřovací kód účastníka (Zákazníka): OKU – slouží pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Jedná se o jedinečný identifikátor, uvedený na Smlouvě a v Zákaznické zóně Zákazníka.

3.14. Paušální náhrada: právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění. Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis. (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)

3.15. Shrnutí smlouvy: Poskytovatel před uzavřením Smlouvy, či její změny, poskytne spotřebiteli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo jiné informaci dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, má se za to, že jedná-li spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvou svůj souhlas.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Cena instalovaného TZ je uvedena v Předávacím protokolu a cena poskytované služby v Technické specifikaci. Veškeré hrazené položky budou Zákazníkovi vyúčtovány nejpozději do 10 dnů po instalaci TZ, elektronickou formou, a to zasláním faktury na autorizovaný e-mail Zákazníka a zároveň umístěním do Zákaznické zóny Zákazníka.

4.2. Zákazník je dle Smlouvy a Technické specifikace povinen řádně a včas hradit služby poskytované Poskytovatelem. U každé platby musí Zákazník uvést správný Variabilní symbol (VS), který je totožný s číslem Smlouvy.

4.3. V souladu s ustanovením § 26, odst. (3) zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, v platném znění, Zákazník dává poskytovateli souhlas k předání vyúčtování služeb výhradně v elektronické podobě ve formátu PDF. V případě, že Zákazník vyžaduje daňový doklad v listinné podobě, bude mu každá takováto zásilka zpoplatněna částkou dle aktuálního Ceníku služeb.

4.4. Pokud byla Zákazníkovi poskytnuta sleva na nákup zařízení či provedení instalace a Zákazník ukončí smlouvu před uplynutím doby, pro niž byla sleva podmíněna je povinen rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou vždy doplatit.

4.5. Předčasné ukončení smlouvy. Poruší-li Zákazník jako spotřebitel smluvní závazek minimální doby užívání dle § 63a zákona č. 127/2005 Sb. (ZEK), je poskytovatel oprávněn požadovat doplatek ve výši 1/20 součtu zbývajících měsíčních plateb do konce minimální doby závazku. Zákazník má právo ukončit smlouvu bez jakékoli sankce po uplynutí tří měsíců od prvního poskytnutí služby, ukončení proběhne s 30denní výpovědní lhůtou.

4.6. Změnu služby nebo parametrů stávající služby lze provést jen k 1. dni následujícího měsíce na základě písemné žádosti Zákazníka a jen za předpokladu, že má Zákazník odpovídající typ TZ a síť Poskytovatele tuto změnu umožňuje.

4.7. Omezení služeb při prodlžení s úhradou. Pokud je Zákazník v prodlžení s jakoukoli peněžní povinností vyplývající z této nebo i jiné smlouvy uzavřené s Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn po předchozí zaslání upomínky v elektronické podobě (e-mail, SMS)

a) účtovat poplatek za zaslání každé jednotlivé upomínky v souladu s aktuálním ceníkem

b) přiměřeně omezit nebo i zcela pozastavit poskytování všech služeb, které pro Zákazníka zajišťuje, a to až do úplného uhrazení dlužné částky

c) při opakovaném prodlžení požadovat přiměřenou zálohu na úhradu předem (maximálně však 3 násobek měsíční fakturace = čtvrtletní platba)

d) účtovat Zákazníkovi aktivní poplatek za obnovení služeb

Opatření dle bodu a) a b) se neuplatní na částku, která je předmětem řádně podané a dosud nevyřízené reklama. Pozastavením služeb není dotčena povinnost Zákazníka hradit služby do doby ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel obnoví plné poskytování služeb do 24 h po připsání všech dlužných plateb.

Opatření d) se uplatní i také v případě, že má Zákazník pozastaveny nebo omezeny služby z důvodu porušení VOP.

4.8. Služba Kompletní pojištění TZ je výhradně kontinuální a nelze ji střídavě přerušovat a obnovovat. Službu pojištění lze sjednat pouze k TZ, které dodal Poskytovatel a týká se výhradně služby Internet. Pojištění nelze uplatnit na mechanické poškození zaviněné Zákazníkem, a to i nepřímo.

4.9. Zákazník není oprávněn jednostranně započíst své případné pohledávky vůči Poskytovateli, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.

5. Trvání Smlouvy

5.1. Trvání Smlouvy a minimální dobu užívání definuje Smlouva a Technická specifikace každé jednotlivé služby.

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

- 5.2. Smluvní vztah lze ukončit odstoupením jedné ze smluvních stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet od následujícího dne po datu doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dále pak uplynutím dohodnuté smluvní doby, úmrtím fyzické osoby, zánikem právnické osoby nebo dohodou. Doručení musí být vždy prokazatelné a doložitelné.
- 5.3. Odstoupení od Smlouvy může Zákazník provést prostřednictvím formuláře Žádost o ukončení smlouvy, který je dostupný v listinné podobě na provozovně a v elektronické formě na www stránkách Poskytovatele, nebo jinou prokazatelnou a jednoznačnou žádostí, která naplňuje podmínky ověření žadatele. Zákazník jej doručí Poskytovateli dle Formy komunikace stanovené těmito VOP.
- 5.4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu. Zákazník je oprávněn kdykoli změnit poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a ZEK. Žádost podává Zákazník novému (přebíracímu) poskytovateli prostřednictvím OKU kódu. Přebírací poskytovatel do 1 pracovního dne odešle žádost opouštěnému poskytovateli a potvrdí Zákazníkovi konečné datum přepojení. Opouštěný poskytovatel potvrdí nebo zamítne žádost bez zbytečného odkladu, nejpozději další pracovní den. Smlouva mezi opouštěným poskytovatelem a Zákazníkem zaniká dnem úspěšného dokončení přepojení. Nedojde-li k přepojení ve stanovený den vinou přebíracího poskytovatele, může Zákazník u přebíracího poskytovatele uplatňovat nárok na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb. Po úspěšném přepojení vystaví opouštěný poskytovatel závěrečné vyúčtování – vyrovnání závazků a pohledávek vůči Zákazníkovi.
- 5.5. Poskytovatel má právo omezit nebo okamžitě ukončit službu a odstoupit od všech smluvních závazků, pokud Zákazník porušuje VOP. Zákazník má povinnost uhradit veškeré vzniklé administrativní a technické náklady s tím prokazatelně spojené.
- 5.6. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě a ostatních smluvních dokumentech (Technická specifikace, Předávací protokol, Ceník služeb), které jsou podepsány oběma stranami, mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.
-
- 6. Práva a povinnosti Poskytovatele**
- 6.1. Poskytovatel je oprávněn přiměřeně omezit nebo zamezit šíření dat, která Zákazník šíří v rozporu s těmito VOP nebo obecně závaznými právními předpisy ČR a EU, případně na základě pravomocného rozhodnutí soudu či příslušného orgánu veřejné moci. Opatření musí být nediskriminační, přiměřená a transparentní.
- 6.2. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba a délku provádění údržby stanoví Poskytovatel dle svých potřeb a Zákazníkovi ji oznámí vždy předem elektronickou formou prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailu. Neposkytování služby po dobu provádění takovéto předem oznámené údržby není poruchou a nelze na ni uplatnit reklamaci.
- 6.3. Poskytovatel má povinnost Zákazníkovi oznámit změny týkající se Ceníku služeb, VOP a navazujících smluvních dokumentů nejpozději 1 měsíc před jejich účinností. Zákazník má právo bez jakýchkoli dalších nákladů na odstoupení od Smlouvy do 30 dnů od oznámení změn, pokud s těmito změnami nesouhlasí. Odstoupení musí oznámit Poskytovateli písemně. Změny jsou oznamovány na internetových stránkách Poskytovatele a v Zákaznické zóně. Zákazník je o těchto změnách dále vyzooměn elektronickou formou (e-mailem, SMS). Právo ukončit Smlouvu Zákazníkovi nevzniká, pokud se jedná o změny: pro Zákazníka výhradně přínosné, čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, vyvolané změnou právní úpravy, v důsledku změny Smlouvy uložené rozhodnutím ČTÚ podle § 63 odst. 11 ZEK.
- 6.4. Uzavírá-li se nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku nebo je-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace dle ustanovení § 63 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od smlouvy nebo její změny začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 6.5. Poskytovatel garantuje Zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb – Základní SLA, které specifikuje Smlouva. Zákazník si může individuálně sjednat s Poskytovatelem Rozšířenou SLA, jejíž podmínky budou upraveny v příloze Smlouvy.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn doručovat smluvní dokumenty a oznámení také vložení jejich elektronické podoby do Zákaznické zóny. Písemnost se považuje za doručenu okamžikem jejího vložení, přičemž Poskytovatel zároveň odešle Zákazníkovi informační e-mail nebo SMS o uložení dokumentu. Zákaznická zóna však není určena k dlouhodobé archivaci dokumentů. Zákazník si může veškeré dokumenty doručené Poskytovatelem do zákaznické zóny stáhnout a archivovat.
-
- 7. Práva a povinnosti Zákazníka**
- 7.1. Zákazník nesmí využívat službu k obtěžování třetích stran rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spam).
- 7.2. Zákazník není oprávněn měnit zapojení, umístění, nastavení a prostorové uspořádání TZ včetně propojovací kabeláže. Poskytovatel má výhradní přístupová práva k nastavení TZ. V případě, že toto Zákazník poruší nebo znemožní Poskytovateli kontrolu TZ, má Poskytovatel právo okamžitě přerušit nebo ukončit poskytování služeb.
- 7.3. V případě, že Zákazník žádá o přidělení veřejné IPv4 adresy, je tuto žádost povinen doložit souhlasem o zveřejnění jeho osobních údajů v centrálním registru RIR společnosti RIPE NCC. Tento souhlas je součástí technické specifikace vystavené poskytovatelem za účelem zřízení této služby.
- 7.4. Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamovat Poskytovateli veškeré změny identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Poskytovatel plní své povinnosti vždy na aktuálně evidované kontaktní údaje a neodpovídá za okolnosti, vzniklé porušením těchto povinností Zákazníka.
- 7.5. Služba je poskytována jako koncová, Zákazník ji nesmí dále prodávat ani bezplatně poskytovat/sdílet třetím stranám. Zákazník nese odpovědnost za újmu vzniklou Poskytovateli v důsledku neoprávněného užívání služby třetí stranou. V případě porušení (porušením se rozumí prokazatelné opakované nebo dlouhodobé sdílení/přeprodání služby) je Zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení. Výše smluvní pokuty je stanovena s ohledem na závažnost porušení, náklady nutné k jeho odhalení a zajištění nápravy a odpovídá § 2051 občanského zákoníku. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody přesahující výši pokuty.
- 7.6. Zákazník je povinen Poskytovateli po předchozí dohodě zajistit součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu a servisu služby. Pokud Zákazník zjistí poruchu jakéhokoli charakteru týkající se poskytovaných služeb, je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o této poruše, a to i v případě, že porucha nemá přímý vliv na jeho službu či TZ. Pokud Zákazník po dohodě s Poskytovatelem ani v náhradním termínu nezajistí součinnost (neumožní přístup technika k TZ) může Poskytovatel vyúčtovat Zákazníkovi újmu s tímto stavem spojenou. Vyčíslení výše újmy se stanoví dle přesných nákladů poskytovatele na zajištění náhradního řešení.
- 7.7. Zákazník smí při užívání služby používat pouze TZ, která nenarušují provoz služby, jsou schválena Poskytovatelem a nejsou v rozporu s VO-R/12/09.2010-12 a VO-R/14/12.2012-17. Pokud si Zákazník sám instaluje a užívá jiné TZ než to, které je Poskytovatelem schváleno, pak Poskytovatel neručí za aktuální či budoucí kompatibilitu tohoto TZ a nelze uplatnit jakoukoli reklamaci na službu. Pokud si Zákazník sám nainstaluje TZ, které je schváleno nebo k němu Poskytovatel vydal písemnou výjimku, je Zákazník povinen toto ohlásit Poskytovateli a umožnit vzdálený přístup a kontrolu tohoto TZ. V případě, že vznikne důvodné podezření, že instalované TZ narušuje provoz sítě, případně že porušuje VO-R/12/09.2010-12 nebo VO-R/14/12.2012-17, musí Zákazník neprodleně provést nápravu na své vlastní náklady.
- 7.8. Zákazník na své náklady kontinuálně zajistí stejné provozní podmínky pro TZ, jako byly v den instalace služby. Jedná se hlavně o zajištění přímé nestíněné viditelnosti na vysílač Poskytovatele. Poskytovatel neručí za případné budoucí překážky jak přirozené (přírodní – růst vegetace) tak i umělé (stavby), které by narušily kvalitu nebo dostupnost poskytovaných služeb.
- 7.9. Zákazník je povinen mít instalován aktualizovaný antivirový SW a firewall, který bude chránit všechna jeho zařízení připojená k internetu a zajistí mu nerušené užívání služby. Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za data, která jsou ve správě a vlastnictví Zákazníka. Zákazník je povinen si tato data chránit proti napadení a zcizení pomocí vlastního vhodného SW a HW vybavení.
-
- 8. Reklamáce, poruchy, spory**
- 8.1. Reklamáce ceny vyúčtování nebo kvality poskytované služby musí být podána Poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování nebo vadného plnění, v souladu s § 129 odst. 2 zákona 127/2005 Sb. Podání reklamáce nemá odkladný účinek splatnosti vyúčtované ceny. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od jejího doručení.
- 8.2. Pokud dojde k jakémukoli závadě nebo výpadku služby na straně Poskytovatele (za výpadek se nepovažuje přerušování dodávek el. energie ze strany dodavatele energetických služeb, který způsobí nemožnost přijímat služby na straně zákazníka), má zákazník právo na přiměřenou poměrnou slevu z měsíční ceny služby za dané fakturační období, stanovenou přepočtem na čas výpadku, a to bez ohledu na délku trvání výpadku. Poskytovatel slevu uplatní na žádost zákazníka do 30 dnů od odstranění závady.
- 8.3. Náklady reklamáce. V případě, že se v rámci reklamáce prokáže, že zákazníkem nahlášená závada či porucha je vadou na straně zákazníka, je poskytovatel oprávněn zákazníkovi účtovat práci, spotřebovaný materiál a další odůvodněné náklady vzniklé pro zjištění tohoto stavu, a to ve shodě s aktuálním Ceníkem služeb a prací.

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

- 8.4. Námitka proti vyřízení reklamace. Spotřebitel má právo podat v souladu s § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. (ZEK) do 30 dnů od doručení rozhodnutí o vyřízení reklamace návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace u ČTÚ.
- 8.5. Záruka na TZ dodané Poskytovatelem je 24 měsíců a nevztahuje se na softwarové nastavení TZ. Zákazník si může sjednat s Poskytovatelem rozšíření této záruky prostřednictvím služby Kompletní pojištění. Výhody plynoucí z Kompletního pojištění lze uplatnit pouze v případě, že Zákazník má uhrazené veškeré závazky vůči Poskytovateli.
- 8.6. Pokud mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Zákazník právo podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele na jeho mimosoudní řešení. Spory týkající se vyúčtování služeb EK řeší ČTÚ (www.ctu.cz). Ostatní spotřebitelské spory řeší Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 8.7. Na základě VO-S/11/12.2021-14, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb EK, ve znění pozdějších změn, Poskytovatel oznamuje přesné technické parametry poskytovaných služeb. Tyto parametry jsou uvedeny v dokumentu „Parametry tarifů služby internet“, který je veřejně dostupný na www.strankach-poskytovatele.cz a určuje podmínky, kdy je Zákazník oprávněn reklamovat kvalitu služby.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1. Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel není autorem internetového obsahu, a tudíž nenese odpovědnost za obsah, aktuálnost, pravdivost a zákonnost jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
- 9.2. Poskytovatel nezaručuje 100 % dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodů mimo jeho příměřenou kontrolu způsobenou Zákazníkem či třetí straně v souvislosti s využíváním internetových služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.
- 9.3. V případě neposkytnutí služby dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit Poruchu a v případě uznané reklamace poskytnout Zákazníkovi vyrovnání dle těchto VOP. Tím nejsou dotčena práva Zákazníka na paušální náhrady dle vyhlášky 529/2021 Sb.
- 9.4. V případě uznané reklamace a pokud se Zákazník a Poskytovatel nedohodnou jinak, Poskytovatel poskytne Zákazníkovi náhradu v neutrální podobě, jako službu ve výši příslušné přiznané částky. Pouze pokud bude náhrada škody poskytnuta po ukončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v Kč.
- 9.5. Poskytovatel nezodpovídá za nesplnění svého závazku, jestliže prokáže, že nesplnění bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na jeho vůli a tuto překážku nebylo možno předvídat nebo s ní počítat (bouře, záplava, požár, výpadek elektřiny třetího dodavatele) a nebylo možné její důsledky odvrátit nebo překonat (vyšší moc).

10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Dle nařízení EU č. 2016/679/EU ze dne 27. 4. 2016 o ochraně osobních údajů (GDPR) je Poskytovatel ve vztahu ke Zákazníkovi Správcem, a tudíž zpracovává Zákazníkovy osobní údaje a pro toto zpracování stanovuje účel a prostředky.
- 10.2. Poskytovatel může Zákazníkovi na základě oprávněného zájmu (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR a § 7 odst. 3 zákona 480/2004 Sb.) zasílat obchodní sdělení týkající se poskytovaných služeb Poskytovatelem. Zákazník může kdykoliv vznést námitku proti obchodním sdělením a požadovat ukončení zasílání takovýchto sdělení. Toto právo se nevztahuje na transakční a zákonem vyžadovaná sdělení (faktury, změny VOP, informace o přerušení či omezení služby, bezpečnostní výstrahy), která jsou nezbytná k plnění smlouvy nebo splnění právní povinnosti Poskytovatelem.
- 10.3. Správce plní informační povinnost dle čl. 13 a 14 GDPR tím, že poskytne odkaz na Zásady zpracování osobních údajů v okamžiku uzavření smlouvy (e-mailem, v Zákaznické zóně a na webu) na vyžádání je poskytne i v listinné podobě.
- 10.4. V případě, že má Zákazník neuhrazené služby a nereaguje na upomínky Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn předat nezbytné osobní údaje a informace o dlužné částce společnosti, která pro něj vymáhá pohledávky, v souladu se Zásadami zpracování osobních údajů Poskytovatelem.

11. Paušální náhrady

- 11.1. Zákazník má právo na náhradu při zpoždění u změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Výše náhrady se stanovuje vůči dlužce zpoždění takto: za každý započatý den prodlení do 5 dnů 200 Kč, od 6 dne trvání 400 Kč.
- 11.2. Zákazník má právo na náhradu při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Výše náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím.

- 11.3. Zákazník má právo na paušální náhradu v případě, že poskytovatel nedodrží písemně dohodnuté a zákazníkem písemně potvrzené termíny instalace nebo opravy. Výše náhrady činí do 5 dne prodlení 200 Kč a od 6 dne pak 400 Kč za každý den prodlení.

- 11.4. Poskytovatel má právo na paušální náhradu v případě, že zákazník nedodrží dohodnutý a poskytovatelem potvrzený termín instalace nebo opravy. Výše náhrady činí do 5 dne prodlení 200 Kč a od 6 dne pak 400 Kč za každý den prodlení.

12. Monitoring, řízení provozu a bezpečnost sítě

- 12.1. Poskytovatel průběžně monitoruje provoz své sítě výhradně na úrovni technických metadat (IP adresa, port, objem a čas spojení) za účelem zajištění integrity a bezpečnosti sítě a služeb. Obsah přenášovaných dat se nezaznamenává.
- 12.2. V souladu s čl. 3 odst. 3 nařízení (EU) 2015/2120 je Poskytovatel oprávněn dočasně a nediskriminačně uplatnit opatření řízení provozu, je-li to nezbytné:
- ke splnění právní povinnosti
 - k odvrácení či zmírnění kybernetického útoku či jiného ohrožení bezpečnosti sítě
 - k prevenci nebo zmírnění výjimečného či dočasněho přetížení páteřních či přístupových spojů, přičemž opatření trvá jen po dobu trvání přetížení a vztahuje se bez rozdílu na všechny obdobné kategorie provozu

O těchto opatřeních je Poskytovatel povinen nejpozději do 48 hodin od provedení informovat Zákazníka a nejpozději do 30 dnů sjednat nápravu. Aplikovaná opatření mohou vést k dočasnému snížení rychlosti nebo změně technických parametrů služeb jako latence, jitter, prioritizace v datovém provozu, směrování datového provozu. Takové omezení nepředstavuje porušení Smlouvy a na důsledky takovýchto opatření nelze uplatnit reklamaci.

- 12.3. V souladu s § 97 zákona 127/2005 Sb. uchovává Poskytovatel provozní a lokalizační údaje po dobu 6 měsíců a poskytuje je pouze subjektům oprávněným zvláštními právními předpisy.

13. Technické parametry služby Internet, garance a odchylky

- 13.1. V souladu s VO-S/1/08.2020-9 poskytovatel pro každý tarif jednotlivě uvádí:

- maximální/inzerovanou rychlost
- běžně dostupnou/garantovanou rychlost (≥ 60 % inzerované, dosažitelná v 95 % času dne)
- minimální rychlost (≥ 30 % inzerované)

Přičemž se hodnotí odchylka jako: Velká trvalá odchylka = pokles pod běžně dostupné rychlosti > 70 min, velká opakující se odchylka = pokles pod běžně dostupnou rychlost min. $3 \times$ po 3,5 min v intervalu 90 min. V případě velké odchylky má Zákazník právo reklamovat službu.

- 13.2. Přesné parametry pro rychlosti u jednotlivých tarifů poskytovatel zveřejňuje v ceníku na svých webových stránkách

- 13.3. Vliv domácí sítě Zákazníka na rychlost a parametry služby internet. Zákazník bere na vědomí, že výsledná rychlost přístupu k internetu, naměřená na jeho koncovém zařízení, je ovlivněna vnějšími faktory i provozem specializovaných služeb (např. IPTV, VoIP, VPN) a provozem jeho dalších zařízení ve stejné domácí síti. Tyto faktory mohou ovlivnit kvalitu a dostupnost služby internet a způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a reálně dosahovanou garantovanou rychlostí. Patří sem zejména:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem na úrovni zákazníka
- výkon WiFi vysílače (routeru), frekvenční pásmo, cesta šíření signálu v síti zákazníka
- zařízení (modem, WiFi router, switch, repeater), které je k připojení použito, jeho poloha, stáří, kvalita a technický stav
- počasí (extrémní krátkodobé klimatické změny, živelné pohromy), vegetace, umělé horizonty/překážky, rušení budovami ve výstavbě
- souběžný provoz jiných specializovaných služeb elektronických komunikací (např. služby IPTV, VoIP, VPN, atd...) na připojce účastníka
- obsah a dostupnost cílového požadavku Zákazníka v síti Internet stojící mimo vliv sítě poskytovatele
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Zákazníka
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení na straně Zákazníka (např. Smartphone, Notebooky, SmartTV, Herní konzole, Smarthome)
- užívání služeb třetích stran, prostřednictvím služeb VPN, kdy je kvalita a rychlost z pohledu účastníka ovlivněna technickými parametry služby třetí strany

Souběžné užívání specializovaných služeb v rámci připojky Zákazníka má dopad na rychlost konkrétního tarifu služby přístupu k internetu v podobě snížení rychlostních limitů o pásmo vyhrazené těmto specializovaným službám. Skutečná rychlost přístupu k internetu se může tak snížit o datový tok do každého zařízení, na němž speciální služba aktuálně využívá stejného přístupu.