

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

Dle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen ZEK) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen NOZ), tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují 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 reklamační 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 subjekt, který poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oprávnění ČTÚ a jehož identifikační údaje jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 2.2. **Zákazník:** je Fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu o poskytování služeb EK (v zákonné terminologii označován též jako „Účastník“).
- a) Spotřebitel: Zákazník, který je fyzickou osobou a Smlouvu uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti.
- b) Podnikající osoba s právy spotřebitele: Zákazník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, se pro účely těchto VOP a v rozsahu stanoveném zákonem (§ 63 a násl. ZEK) považuje za Spotřebitele, ledaže se těchto práv výslovně předem vzdal samostatným písemným Prohlášením.
- c) Pojmy Zákazník, Účastník a Klient se pro účely těchto VOP považují za totožné.

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:** je webový portál na adrese www.bnet-internet.info, prostřednictvím kterého Poskytovatel zpřístupňuje Zákazníkovi informace o jeho službách včetně všech navazujících smluvních a účetních dokumentů. Pro přístup do Zákaznické zóny musí mít Zákazník řízenou funkční e-mailovou adresu. Přístupy do Zákaznické zóny obdrží Zákazník e-mailem obratem po podpisu Smlouvy. Zákaznická zóna není určena k dlouhodobé archivaci dokumentů. Zákazník si může veškeré dokumenty takto doručené stáhnout a archivovat. Poskytovatel si vyhrazuje právo udržovat v Zákaznické zóně jen aktuálně platné smluvní dokumenty a účetní dokumenty nejdéle po dobu 12 měsíců zpětně.
- 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. **Reklamace:** 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. **Elektronický podpis:** Smluvní dokumenty mohou být uzavírány a schvalovány v elektronické podobě, včetně prostřednictvím metod elektronické identifikace a podpisu používaných Poskytovatelem.

- a) Elektronický podpis se posuzuje podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 (eIDAS).
- b) Pokud právní předpis nebo Smlouva vyžaduje písemnou formu, je tato forma zachována zejména vlastnoručním podpisem nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem. Kvalifikovaný elektronický podpis má právní účinky jako podpis vlastnoruční.
- c) Potvrzení prostřednictvím SMS kódu: Strany se dohodly, že za elektronické potvrzení vůle Zákazníka uzavřít Smlouvu nebo schválit její změnu lze považovat také potvrzení učiněné zadáním jednorázového autorizačního kódu zasláného Poskytovatelem na autorizované telefonní číslo Zákazníka, které Zákazník sdělil Poskytovateli a které je vedeno jako kontaktní/autorizované pro účely uzavírání nebo změn Smlouvy. Takové potvrzení se považuje za podpis Zákazníka v elektronické podobě a Poskytovatel je oprávněn o něm pořídit záznam a připojit jej k elektronické podobě Smlouvy, tím není vyloučeno použití jiných způsobů elektronického podpisu nebo identifikace. Za autorizované se považuje telefonní číslo uvedené ve Smlouvě nebo následně změněné postupem dle Formy komunikace.
- 3.12. **Formy komunikace:** Vzájemná komunikace Zákazníka a Poskytovatele vůči sobě je závazně upravena těmito pravidly.
- a) Úkony Zákazníka: Úkony Zákazníka, jež mění nebo ukončují Smlouvu (zejména výpověď, reklamace, změna služeb), musí být doručeny v listinné podobě (osobně / poštou), elektronicky z autorizované e-mailové adresy (e-mail uvedený ve Smlouvě) nebo prostřednictvím datové schránky Zákazníka.
- b) Úkony Poskytovatele: Poskytovatel doručuje smluvní a provozní oznámení Zákazníkovi elektronicky, zejména e-mailem, SMS zprávou, vložením do Zákaznické zóny nebo zpřístupněním na webových stránkách Poskytovatele. Je-li dokument doručován vložením do Zákaznické zóny, považuje se za doručení okamžikem vložení. Poskytovatel zároveň odešle Zákazníkovi informační e-mail nebo SMS o uložení dokumentu.
- 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 Zákazníkovi Shrnutí smlouvy, které obsahuje informace dle ust. § 1811 a § 1820 Občanského zákoníku a informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, Poskytovatel je Zákazníkovi poskytne neprodleně. V takovém případě Smlouva nabývá účinnosti okamžikem, kdy Zákazník po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se Smlouvou.

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. 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 záписка 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. Skončí-li závazek ze Smlouvy uzavřené se Zákazníkem jako spotřebitelem před uplynutím sjednané minimální doby trvání výpovědi nebo dohodou, je Poskytovatel oprávněn požadovat doplatek v souladu s § 63b odst. 8 a 9 zákona č. 127/2005 Sb. (ZEK), nejvýše ve výši 1/20 součtu zbývajících sjednaných měsíčních plateb do konce minimální doby závazku. Tento doplatek lze požadovat pouze tehdy, skončí-li závazek do 3 měsíců ode dne uzavření Smlouvy. Výpovědní lhůta činí 30 dnů, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 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.

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

4.7. Omezení služeb při prodlení s úhradou. Pokud je Zákazník v prodlení 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 prodlení požadovat přiměřenou zálohu na úhradu poskytovaných služeb předem (maximálně však trojnásobek měsíční fakturace neboli 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 reklamace. 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 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, ukončení smlouvy

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

5.2. Smluvní vztah lze ukončit výpovědí 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. Výpověď Smlouvy může Zákazník provést prostřednictvím formuláře Žádost o ukončení smlouvy, který je dostupný v listinné podobě na provozovně a v elektronické formě na webových 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 (přebírajícímu) poskytovateli prostřednictvím OKU kódu. Přebírající 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 přebírajícího poskytovatele, může Zákazník u přebírajícího 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 tyto VOP. Zákazník má povinnost uhradit veškeré vzniklé administrativní a technické náklady s tím prokazatelně spojené.

5.6. V případě ukončení Smlouvy je Zákazník povinen vrátit veškerá pronajatá nebo zapůjčená TZ ve vlastnictví Poskytovatele, a to nejpozději do 7 dnů od zániku Smlouvy. Zařízení musí být vráceno včetně příslušenství (např. napájecí adaptér) a v nepoškozeném stavu, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. V případě nevrácení zařízení ve lhůtě nebo jeho poškození je Poskytovatel oprávněn účtovat náhradu škody ve výši ceny nového zařízení dle aktuálního Ceníku.

5.7. 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. Postoupení Smlouvy

6.1. Poskytovatel je oprávněn postoupit smluvní vztahy (Smlouvy) týkající se poskytování služby v určité vymezené části sítě / části závodu, včetně všech práv a povinností z ní vyplývajících na třetí fyzickou nebo právnickou osobu, která je oprávněna poskytovat

veřejně dostupné služby elektronických komunikací a splňuje zákonné podmínky pro jejich poskytování (dále jen „Přebírající poskytovatel“).

6.2. Zákazník uděluje Poskytovateli předem souhlas s postoupením práv a povinností ze Smlouvy (postoupení Smlouvy) na Přebírajícího poskytovatele. Postoupení Smlouvy je vůči Zákazníkovi účinné okamžikem, kdy mu jej Poskytovatel (nebo Přebírající poskytovatel) oznámí nebo prokáže.

6.3. Oznámení o postoupení Smlouvy bude provedeno nejméně 30 dnů před plánovanou účinností a bude obsahovat zejména:

- a) identifikaci Přebírajícího poskytovatele (název, IČO, kontaktní údaje)
- b) datum účinnosti postoupení
- c) informaci o tom, zda se mění cena, parametry služby, způsob vyúčtování nebo kontaktní místa

Oznámení bude provedeno způsobem dle Formy komunikace (zejména e-mailem/SMS a v Zákaznické zóně).

6.4. Zákazník je oprávněn postoupení Smlouvy odmítnout tím, že Smlouvu vypoví ke dni účinnosti postoupení, a to bez jakékoliv sankce. Výpověď musí být prokazatelně doručena Poskytovateli nejpozději před dnem účinnosti postoupení. Výpovědi nejsou dotčeny povinnosti uhradit již poskytnuté služby a případné splatné dluhy.

6.5. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby postoupením Smlouvy nedošlo k přerušení poskytování služby. Zákazník bere na vědomí, že technické úkony spojené s převodem (zejména změna konfigurace či IP adresace) mohou vyžadovat krátkodobé přerušení služby, které se pro účely těchto VOP považuje za plánovanou údržbu dle bodu 7.2. Nedojde-li k datu účinnosti postoupení k jiné dohodě, podmínky služby (včetně ceny a parametrů) zůstávají zachovány a Přebírající poskytovatel vstupuje do právního postavení původního Poskytovatele a přebírá veškeré povinnosti související s poskytováním služby, reklamacemi a vyúčtování.

6.6. Poskytovatel a Přebírající poskytovatel si ke dni postoupení předají veškeré nezbytné technické, provozní a osobní údaje Zákazníka potřebné pro zajištění kontinuity služby. Zákazník bere na vědomí, že ke dni účinnosti postoupení se Přebírající poskytovatel stává správcem osobních údajů Zákazníka, a to v rozsahu nezbytném pro plnění postoupené Smlouvy a zajištění kontinuity služby. Poskytovatel a Přebírající poskytovatel zajišťují splnění informačních povinností dle příslušných právních předpisů.

6.7. Poskytovatel provede vyúčtování služeb za období do dne účinnosti postoupení. Od dne účinnosti postoupení hradí Zákazník služby Přebírajícímu poskytovateli dle jeho platebních instrukcí. Případné přeplatky budou převedeny na Přebírajícího poskytovatele nebo vráceny Zákazníkovi.

6.8. Je-li pro poskytování služby využíváno TZ ve vlastnictví Poskytovatele, bude v oznámení o postoupení smlouvy uvedeno, zda dochází ke změně správy/servisu TZ, a jaký bude další postup (výměna, ponechání, převod).

6.9. Zákazník bere na vědomí, že z technických důvodů vázaných na přidělování adresního prostoru v síti Internet zpravidla nelze při změně poskytovatele zachovat původní veřejnou IP adresu (IPv4 / IPv6). U dynamicky přidělované IP adresace se taková změna nepovažuje za změnu podmínek služby.

a) Dochází-li k převodu služby, jejíž smluvní součástí je přidělení fixní veřejné IP adresy nebo přidělení konkrétního IPv6 prefixu, přidělí Přebírající poskytovatel Zákazníkovi novou IP adresu nebo prefix odpovídající sjednanému smluvnímu závazku. Změna samotné číselné hodnoty IP adresy/prefixu se při zachování stejného typu adresace nepovažuje za zhoršení kvality služby.

b) Pokud Přebírající poskytovatel není z technických důvodů schopen poskytnout určitý typ fixní veřejné IP adresace, který Zákazník doposud smluvně využíval, bude tato skutečnost uvedena v oznámení o postoupení Smlouvy. V takovém případě se jedná o změnu parametrů služby a Zákazník má právo postupovat dle bodu 6.4.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

7.1. 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.

7.2. 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. Přerušení nebo omezení služby v důsledku řádně oznámené plánované údržby se nepovažuje za vadu služby, pokud nepřekročí přiměřený rozsah.

7.3. Poskytovatel má povinnost Zákazníkovi oznámit navrhované změny VOP, Ceníku služeb nebo dalších smluvních dokumentů, pokud se tyto změny týkají jeho práv a

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

povinností nebo podmínek jím využívané služby (zejména ceny, parametrů služby, způsobu vyúčtování nebo kontaktních míst), nejpozději 1 měsíc před jejich účinností. Oznámení změn je Zákazníkovi doručováno vždy způsobem dle bodu 3.12. (Formy komunikace).

Zákazník má právo bez jakýchkoli dalších nákladů vypovědět závazek ze Smlouvy do 1 měsíce od doručení oznámení změn, pokud s těmito změnami nesouhlasí. Právo ukončit Smlouvu Zákazníkovi nevzniká, pokud se jedná o změny: pro Zákazníka výhradně přínosné, nebo čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo vyvolané změnou právní úpravy, v důsledku změny Smlouvy uložené rozhodnutím ČTÚ podle § 63 odst. 11 ZEK.

7.4. 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.

7.5. 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.

8. Práva a povinnosti Zákazníka

8.1. Zákazník nesmí využívat službu k obtěžování třetích stran rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spam).

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamovat Poskytovateli veškeré změny svých 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.

8.5. 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 prokazatelně opakované nebo dlouhodobé sdílení/přeprodání služby) je Zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši ušlého zisku Poskytovatele, minimálně však ve výši 6 000 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.

8.6. Zákazník je povinen Poskytovateli po předchozí dohodě zajistit součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu a servisu služby. Pokud Zákazník neumožní technikovi Poskytovatele přístup k TZ v předem sjednaném termínu (tzv. marný výjezd), je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatek za marný výjezd dle platného Ceníku služeb. Tento poplatek slouží k pokrytí nákladů na dopravu a čas technika.

8.7. 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.

8.8. Zákazník smí při užívání služby používat pouze TZ, která nenarušují provoz služby, jsou schválena Poskytovatelem a nejsou v rozporu s aktuálně účinnými všeobecnými oprávněními ČTÚ a právními předpisy. 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 aktuálně platné všeobecné oprávnění ČTÚ, musí Zákazník neprodleně provést nápravu na své vlastní náklady.

8.9. 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.

8.10. Zákazník je povinen zajistit na své náklady nepřetržité napájení (230V) pro instalované TZ. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost služby způsobenou výpadkem napájení u Zákazníka. Je-li nutný zásah do nemovitosti (vrtání prostupů), Zákazník prohlašuje, že je oprávněn takový souhlas udělit (nebo jej má od majitele objektu).

8.11. 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.

8.12. Zákazník plně odpovídá za zabezpečení své domácí sítě, zejména za sílu hesla k Wi-Fi routeru. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití připojky třetí osobou, k němuž došlo v důsledku nedostatečného zabezpečení na straně Zákazníka.

9. Reklamační, poruchy, spory

9.1. Reklamační 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 reklamace nemá odkladný účinek splatnosti vyúčtované ceny. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od jejího doručení.

9.2. Pokud dojde k závadě nebo výpadku služby na straně Poskytovatele (vyjma přerušení dodávek el. energie nezaviněného Poskytovatelem nebo zásahu vyšší moci), má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny služby. Výše slevy se stanoví jako poměrná část měsíčního paušálu odpovídající době, po kterou nebylo možné službu pro závalu využívat. Poskytovatel slevu uplatní formou dobropisu nebo slevy v následujícím vyúčtování na základě oprávněné a uznané reklamace Zákazníka. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k prověření reklamace, zejména popsat projevy závady. Pro řádné posouzení nároku je Zákazník povinen v reklamaci prokazatelně uvést:

- jednoznačnou identifikaci dotčené služby, na které se závada projevila
- časové vymezení trvání závady (datum a čas od - do)
- konkrétní a přesný popis projevů závady umožňující její identifikaci v dohledových systémech Poskytovatele

Neobsahuje-li reklamační tyto údaje nezbytné pro technické ověření vady, vyzve Poskytovatel Zákazníka k jejich doplnění. Nedojde-li k doplnění, nelze nárok na slevu přiznat pro neprokazatelnost závady.

9.3. Náklady reklamace. V případě, že se v rámci reklamace 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. Pokud mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dojde ke spotřebitelskému sporu, který se nepodaří vyřešit přímo, 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).

9.7. Na základě VO-S/1/12.2021-14, 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.

10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

10.1. 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.

10.2. 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 přiměřenou kontrolu

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

způsobenou Zákazníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním internetových služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.

10.3.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.

10.4.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.

10.5.Poskytovatel nezodpovídá za nesplnění svého závazku v případě, že nesplnění bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na jeho vůli a tuto překážku nebylo možno předvídat nebo s ní počítat (např.: bouře, záplava, požár, výpadek elektřiny na straně distributora atd.) a nebylo možné její důsledky odvrátit nebo překonat (vyšší moc).

11. Ochrana osobních údajů

11.1.Poskytovatel je ve vztahu k Zákazníkovi Správcem osobních údajů podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Zpracovává osobní údaje Zákazníka, které jsou nezbytné pro řádné uzavření a plnění Smlouvy, poskytování služeb a plnění zákonných povinností Poskytovatele.

11.2.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 Poskytovatele. 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 Poskytovatele

11.3.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.

11.4.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 Poskytovatele.

12. Paušální náhrady dle § 34a ZEK

12.1.Zákazník má právo na náhradu při zpoždění u změny poskytovatele služby přístupu k internetu realizované postupem dle § 34a ZEK (s využitím kódu OKU). Výše náhrady se stanovuje vůči délce zpoždění takto: za každý započatý den prodlení do 5 dnů 200 Kč, od 6. dne trvání 400 Kč.

12.2.Zákazník má právo na náhradu při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a ZEK (s využitím kódu OKU). Výše náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím.

12.3.Zákazník má právo na paušální náhradu v případě, že Poskytovatel nedodrží písemně dohodnuté a zákazníkem písemně potvrzené termíny instalace nebo opravy související s procesem změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a ZEK. Výše náhrady činí do 5. dne prodlení 200 Kč a od 6. dne pak 400 Kč za každý den prodlení.

13. Monitoring, řízení provozu a bezpečnost sítě

13.1.Poskytovatel průběžně monitoruje provoz své sítě výhradně na úrovni technických metadat (zejména např. IP adresa, port, objem a čas spojení) za účelem zajištění integrity a bezpečnosti sítě a služeb. Obsah přenášených dat se nezaznamenává.

13.2.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 dočasného přetížení páteřních či přístupových spojů, přičemž opatření trvá jen po dobu trvání přetížení a vztahuje se bez rozdílu na všechny obdobné kategorie provozu

Pokud to povaha hrozby a bezpečnostní situace umožňuje, Poskytovatel o uplatnění takového opatření informuje Zákazníka vhodným způsobem (zejména e-mailem, SMS, v Zákaznické zóně nebo zveřejněním na webu). Aplikovaná opatření mohou vést k dočasnému snížení rychlosti nebo změně technických parametrů služeb jako latence, jitter, prioritizace v datovém provozu, směrování datového provozu. Takové dočasné omezení samo o sobě nepředstavuje porušení Smlouvy, nejsou tím dotčena práva Zákazníka. Reklamací nelze uplatnit pouze z důvodu samotného uplatnění tohoto dočasného opatření, je-li uplatněno po dobu nezbytně nutnou.

13.3.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.

14. Technické parametry služby Internet, garance a odchylky

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

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

14.2.Přesné parametry pro rychlosti u jednotlivých tarifů Poskytovatel zveřejňuje v ceníku na svých webových stránkách.

14.3.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 souběžných 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
- pčasí (extrémní krátkodobé klimatické změny, živelné pohromy), vegetace, umělé horizonty/překážky, rušení budovami ve výstavbě
- souběžný provoz jiné specializované služby elektronických komunikací (např. služby IPTV, VoIP, VPN, atd...) na připojce účastníka, v LAN síti Zákazníka
- 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)
- užíváním služeb třetích stran, prostřednictvím služby VPN, kdy je kvalita a rychlost z pohledu účastníka ovlivněna technickými parametry služby třetí strany

Souběžné užívání specializovaných služeb v rámci přípojky 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.

Měření rychlosti provedená Zákazníkem na jeho koncovém zařízení, zejména prostřednictvím běžných internetových testů, při připojení přes Wi-Fi nebo mimo místo předání služby, se považují za orientační. Pro účely reklamace je Zákazník povinen provést měření za podmínek stanovených pro certifikované měření, zejména za použití adekvátního koncového zařízení s odpovídajícím síťovým rozhraním (min. 1 Gbps), bez souběžného zatěžování přípojky a při připojení kabelem k modemu/routeru a to na ethernetovém rozhraní připojeném k zařízení Poskytovatele (CPE), tedy na místě předání služby. Poskytovatel je oprávněn výsledky ověřit vlastním měřením na koncovém bodě sítě / fyzické lince Zákazníka. Nebyly-li ze strany Zákazníka podmínky měření dodrženy nebo nelze-li je z výsledků a okolností měření dovodit, nelze na takovém výsledku reklamaci založit. Poskytovatel může Zákazníka vyzvat k opakování měření za stanovených podmínek nebo provést ověření vlastním měřením.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1.2.2026