

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen Všeobecné podmínky) stanovují postup při uzavírání, změně a ukončení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi Ing. Antonínem Kopeckým jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.
- 1.2 Ing. Antonín Kopecký poskytuje služby elektronických komunikací na základě Osvědčení číslo 2006 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle Zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

II. Základní pojmy

- 2.1 Ceník - seznam cen služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem. "Cenou" se rozumí cena za poskytované služby elektronických komunikací.
- 2.2 Oprávněný zástupce - osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.
- 2.3 Poskytovatel - fyzická osoba Ing. Antonín Kopecký s trvalým bydlištěm Sazovice 213, 763 01 Mysločovice, který na základě Smlouvy, v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací třetím osobám - uživatelům.
- 2.4 Reklamace - uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.
- 2.5 Služba - služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- 2.6 Síť SazNET - síť el. komunikací v Sazovicích a okolí.
- 2.7 Smlouva - smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.8 Smluvní strana - podle okolností buď Poskytovatel a/nebo uživatel.
- 2.9 Uživatel - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.10 Všeobecné podmínky - tento dokument stanovující všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem.
- 2.11 Zúčtovací období - základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.
- 2.12 Internetové stránky poskytovatele - veřejně přístupné internetové stránky na adrese www.sazovice.net.
- 2.13 Specifikace dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9:

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\max}(\text{download}, L_4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L_2) \geq$$
$$\geq 95 \% IR_{CIR+EIR}(\text{download}),$$
$$R_{\max}(\text{upload}, L_4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L_2) \geq$$
$$\geq 95 \% IR_{CIR+EIR}(\text{upload}),$$

kde

$R_{\max}$ je maximální rychlost, L_4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L_2 je spojová vrstva RM ISO/OSI, $IR_{CIR+EIR}$ je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{\max}(L_1)$.

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. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\text{inzer}}(\text{download}, L_4) \leq R_{\max}(\text{download}, L_4),$$
$$R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L_4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L_4),$$

kde

R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $R_{\max}$ je maximální rychlost, L_4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

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 alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti

odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$BDR(\text{download}, L4) \geq 60 \% R \text{ inzer}(\text{download}, L4)$,

$BDR(\text{upload}, L4) \geq 60 \% R \text{ inzer}(\text{upload}, L4)$,

kde

BDR je běžně dostupná rychlost, R inzer je inzerovaná rychlost, L4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

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 v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R \text{ min}(\text{download}, L4) \geq 30 \% R \text{ inzer}(\text{download}, L4)$

a zároveň

$SDR(\text{download}, L4) \geq R \text{ min}(\text{download}, L4)$,

$R \text{ min}(\text{upload}, L4) \geq 30 \% R \text{ inzer}(\text{upload}, L4)$

a zároveň

$SDR(\text{upload}, L4) \geq R \text{ min}(\text{upload}, L4)$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R min je minimální rychlost, R inzer je inzerovaná rychlost, L4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Za **velkou trvalou odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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 definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$

a zároveň

$T \text{ BDR}(\text{download}) > 70 \text{ minut}$,

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$

a zároveň

$T \text{ BDR}(\text{upload}) > 70 \text{ minut}$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a T BDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$,

a zároveň

$\exists t_1, t_2, t_3 : T \text{ BDR}(\text{download}) \geq 3,5 \text{ minuty}$

a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T \text{ TestB})$,

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$,

a zároveň

$\exists t_1, t_2, t_3 : T \text{ BDR}(\text{upload}) \geq 3,5 \text{ minuty}$

a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T \text{ TestB})$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, $t \times (x \in N +)$ označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, T BDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, T TestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

2.14 Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

Datové omezení je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takového omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje

Latence je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení

těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.

Agregace je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace poskytovatele je 1:10. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.

Ztrátovost paketů je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

Kolísání kvality přenosu – jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

V případě výskytu velké trvající odchylky od běžně dostupné rychlosti a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti má zákazník právo vznášet námitky a případně podávat reklamace.

- 2.15 Nevyplyvá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

III. Druhy poskytovaných služeb

- 3.1 Poskytovatel poskytuje následující služby elektronických komunikací:
- připojení k síti Internet
 - doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.) a veškeré ostatní služby, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn
- 3.2 Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na aplikační a transportní vrstvě.
- 3.3 Dopady jiných služeb (např. IPTV) na službu internet: Pokud je v rámci jedné internetové přípojky využívána i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu.
- 3.4 Poskytovatel poskytuje Služby na území okresu Zlín.

IV. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

- 4.1 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva a to za účelem zřízení určité Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby dle platného Ceníku.

V. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen:
- za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby každému, kdo o ni požádá a projeví souhlas se Všeobecnými podmínkami, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele
 - na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby
 - udržovat síť ve stavu odpovídajícímu příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy
 - provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve
 - oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdivosti bylo možno předvídat
 - zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.
- 5.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování, bude uživateli s dostatečným předstihem tato skutečnost sdělena.

VI. Povinnosti Uživatele

- 6.1 Uživatel je povinen:
- řádně a včas uhradit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby ve výši platné v době poskytnutí Služby
 - zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojil k zařízením Poskytovatele

- umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele
- neprodleně oznámit Poskytovateli veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky na telefonním čísle uvedeném na internetových stránkách poskytovatele.
- zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích počítačů a sítí (tzv. hacking)
- zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

VII. Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

- 7.1 Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je k nahlédnutí na Internetové adrese poskytovatele. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Poskytovatel je dále 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.
- 7.2 V případě, že je cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.
- 7.3 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li v Obecné specifikaci služby nebo ve Smlouvě stanoveno jinak. Cenu za poskytnuté Služby je Uživatel povinen zaplatit dle podmínek uvedených ve Smlouvě, nestanoví-li Obecná specifikace služby jinak.
- 7.4 Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a aktivační poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem fakturovány samostatně, nebo budou zahrnuty do nejbližšího Zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta.
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.
- 7.6 Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.
- 7.7 V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby až do zaplacení. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.
- 7.8 Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li Uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

VIII. Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

- 8.1 Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:
- a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit
 - b) za podmínek uvedených v odstavci 8.2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby; nebo
 - c) na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle této Smlouvy
- 8.2 V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli emailem uvedeným ve Smlouvě upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě, přičemž Uživateli zašle o tom upozornění. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasláním upozornění, případně se znovu zprovozněním Služby pozastavené z důvodu neplacení.
- 8.3 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

IX. Podstatné porušení Smlouvy

- 9.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku VIII. odstavců 8.1. a 8.2. stejně jako podle článku V. odstavce 5.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

9.2 Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- a) prodlení Uživatele s placením Ceny za poskytnuté Služby po dobu delší než 10 (deset) dnů;
- b) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- c) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- d) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- e) neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;
- f) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně;
- g) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet.

X. Odpovědnost za škodu

10.1 Podle ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, není Poskytovatel povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

XI. Vznik a zánik Smlouvy

11.1 Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, a je platná od okamžiku, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.2 Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

11.3 Smlouva zaniká:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran
- b) uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že ve Smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba 30 (třicet) dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně
- c) pokud uživatel neakceptuje jednostranné podstatné změny smluvních podmínek nebo ceníku ze strany Poskytovatele. Uživatel má právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny a to bez sankce.
- d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila
- e) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.

11.4 Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

11.5 Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

11.6 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedené v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí záilky k doručení.

XII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

12.1 Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

12.2 Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že

- a) smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
- b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

12.3 Reklamáce může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnou Službu.

12.4 Reklamáce se uplatňuje písemně u Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

12.5 Reklamaci na vyúčtování ceny je 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 reklamáce nemá odkladný účinek, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele

rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

- 12.6 Reklamací na poskytovanou Službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 12.7 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující Službu není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 12.8 Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie, a to následujícím způsobem:
- a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů od doručení Reklamacie;
 - b) Reklamacie vyžadující technické šetření a Reklamacie týkající se ceny se vyřizují nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení Reklamacie.
- 12.9 Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacie a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:
- a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie;
 - b) ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak; nebo
 - c) pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamacie.
- 12.10 Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacie, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění).
- 12.11 V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

XIII. Shromažďování a užití informací o účastnících

- 13.1 Poskytovatel pořizuje a vede aktuální seznam svých účastníků, oprávněných zástupců účastníků a uživatelů (dále jen „**subjekt údajů**“). Tento seznam obsahuje osobní, zprostředkovací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „**Data**“). Osobními a zprostředkovacími daty se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, telefonní číslo, email, apod., dále informace o platební morálce, bankovní spojení, atd. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracované v sítích, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele. Poskytovatel chrání Data v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.
- 13.2 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává Data manuálně i automaticky, sám nebo prostřednictvím osob, a že je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů) a užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání. (Subjekt údajů bere na vědomí, že obchodní firma nebo název, sídlo, příp. sídlo organizační složky v ČR a identifikační číslo, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat, jde-li o podnikající právnickou osobu; jméno, příjmení, příp. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, jde-li o podnikající fyzickou osobu a jméno, příjmení, bydliště, nebo název a sídlo, příp. sídlo organizační složky na území ČR, případně identifikační číslo právnické osoby, jde-li o nepodnikající osobu, jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva). Nebudou-li uvedené údaje subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva. Subjekt údajů svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí s výše uvedeným zpracováním jeho Dat Poskytovatelem, popř. jeho pověřeným zástupcem (např. podpisem na příslušném formuláři). Tento opětovný souhlas se zpracováním Dat platí i pro Data získaná v době, kdy souhlas nebyl udělen.
- 13.3 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn poskytnout Data pro účely osobám, které Poskytovatele zastupují.
- 13.4 Tento souhlas je účastníkem poskytován od data platnosti Smlouvy až do ukončení Smlouvy a dále po datu úhrady posledního finančního závazku vůči Poskytovateli.
- 13.5 Subjekt údajů má právo na opravu Dat. Zjistí-li subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává Data v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má subjekt údajů právo požádat Poskytovatel o vysvětlení. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „**Úřad**“). Subjekt údajů se na Úřad může obrátit i přímo. Další práva subjektu údajů jsou uvedena v § 21 zákona o ochraně osobních údajů.
- 13.6 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou sdělení Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy, telefonního čísla, či jiným obdobným způsobem.

XIV. Společná a závěrečná ustanovení

- 14.1 Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb.,

Občanský zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb., Zákonem o elektronických komunikacích.

- 14.2 Pokud jsou Smlouva, Všeobecné podmínky nebo Obecná specifikace služby vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 14.3 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Obecné specifikace služby a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Obecné specifikace služby a Všeobecných podmínek a pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Obecné specifikace služby a Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení Obecné specifikace služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.
- 14.4 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 14.5 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15.února 2021.

Ing. Antonín Kopecký
Sazovice 213
763 01 Mysločovice

email: saznet@seznam.cz

www: www.sazovice.net