

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ firmou Ing. David Rolenc

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“),

## **I. DEFINICE:**

Pro účely Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VP) mají následující termíny tento význam:

- „Provozovatel“ je firma Ing. David Rolenc
- „DDS“ je distribuční datová síť Provozovatele sloužící k připojení k síti Internet.
- „koncové místo DDS“ je účastnická počítačová zásuvka nebo zařízení pro příjem signálu.
- „sjednané služby“ jsou služby provozovatele, jejichž dodávku si uživatel objednal a jsou vyznačeny ve smlouvě v kapitole SLUŽBY
- „předplatné období“ je období od data splatnosti pravidelné platby do dne předcházejícího data splatnosti následující pravidelné platby, je uvedeno v kapitole POPLATKY v kolonce první platba.
- „závazek“ je doba v měsících, po kterou se uživatel zavazuje odebírat sjednanou službu.
- „rychlost“ je maximální rychlost downstream (ve směru k uživateli), Vzhledem k povaze Internetu není Ing. David Rolenc schopen garantovat uvedenou rychlost pro veškeré zdroje v síti Internet.

## **II. PROVOZOVATEL SE ZAVAZUJE:**

1. Dodávat uživateli prostřednictvím DDS do koncového místa DDS sjednané služby, a to počínaje datem dodávky uvedeným ve smlouvě.
2. Tyto služby dodávat v kvalitě dle obecně závazných právních předpisů.
3. Udržovat DDS v provozuschopném stavu. Případnou poruchu DDS odstranit do dvou pracovních dnů od nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody (nebude umožněn přístup na pozemek nebo do nemovitosti, kde je instalována DDS apod.)

Náklady spojené s odstraněním poruchy DDS nese provozovatel, pokud porucha nebyla způsobena uživatelem.

## **III. UŽIVATEL SE ZAVAZUJE:**

1. Získat souhlas vlastníků bytu resp. nemovitosti k instalaci koncového místa DDS v případě, že tímto je třetí osoba.
2. Umožnit pracovníkům pověřeným provozovatelem instalaci koncového místa a pak po dobu platnosti této smlouvy a při jejím ukončení přístup ke koncovému místu v dohodnutém čase.
3. Nezasahovat žádným způsobem do DDS včetně koncového místa. Nepřipojovat k účastnické zásuvce nebo vnitřnímu rozvodu zařízení, která k tomu nejsou určena nebo která nesplňují požadavky bezpečnostních a technických předpisů platných v České republice. V případě, kdy koncové místo

DDS není totožné s účastnickou zásuvkou, si provozovatel vyhrazuje právo kontroly a schválení účastnického připojovacího kabelu.

4. Při nahlášení poruchy DDS provozovateli v případě, že tato porucha nebude na DDS zjištěna – tj. zejména při poruše zařízení připojeného za koncové místo DDS (připojovací kabel, síťová karta, počítač apod.) zaplatit marně vynaložené náklady provozovatele.

5. Používat pouze koncové místo DDS a síťovou kartu, na kterou je uzavřena Smlouva o zřízení koncového bodu DDS (tzv. autorizace) a neumožnit neautorizované připojení jiné osoby nebo organizace. Koncové místo nepoužívat k neautorizovanému příjmu dalších zařízení.

6. Dodržovat nastavenou konfiguraci počítače dle konfigurace při zprovoznění koncového DDS pokud nebyla změna ohlášena uživateli. Pokud uživatel používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je uživatel odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasů pro tyto práce.

7. Zaplatit poplatky sjednané v této smlouvě v sjednaných termínech.

8. Poučít všechny, jimž umožní přístup do DDS, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v DDS a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.

9. Oznamit provozovateli neprodleně změnu všech údajů uvedených v této smlouvě. Při každém styku s provozovatelem používat číslo a variabilní symbol této smlouvy.

#### **IV. OBSAHOVÁ NÁPLŇ SLUŽEB A JEJICH MOŽNÁ OMEZENÍ:**

1. Náplň sjednaných služeb je uvedena v platném ceníku provozovatele

2. Provozovatel neodpovídá za obsah přenášených dat v síti, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.

3. Provozovatel je oprávněn změnit datový obsah sjednaných služeb, sjednané služby omezit, případně zablokovat, je-li to nařízeno legislativou ČR, na základě nařízení soudů či veřejných orgánů nebo při jiné překážce bránící dodávce těchto služeb, která vznikla nezávisle na vůli provozovatele.

4. Z důvodů zajištění funkčnosti, stability a integrity sítě a její ochrany před zneužitím je Provozovatel oprávněn:

- Monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky pro zjištění či prověření případného zneužití sítě a služeb
- Změnit IP adresu, uživatelské jméno nebo přístupové kódy i bez souhlasu uživatele
- Uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti
- Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud je přesvědčen, že zavedení této ochrany je ku prospěchu uživatelů, služeb nebo sítě

5. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti (např. kybernetický útok, šíření škodlivého software, přetížení sítě) je Provozovatel oprávněn zavést opatření řízení provozu jdoucí nad rámec přiměřeného řízení provozu. Mezi tato opatření patří zejména omezení dostupnosti konkrétních služeb. V krajním případě může Provozovatel na dobu nezbytně nutnou k vyřešení problému poskytování služeb přerušit úplně. Takovéto omezení nebo přerušování poskytování služeb není poruchou a nepovažuje se za vadné poskytnutí služby.

## **V. POPLATKY ZA SJEDNANÉ SLUŽBY:**

1. Poplatky za sjednané služby jsou uvedeny v kapitole POPLATKY této smlouvy. Uživatel je platí provozovateli ve sjednaných termínech. Výše poplatků platný k datu podpisu smlouvy je uvedena ve smlouvě, výši poplatků v následujícím období a poplatky za ostatní služby upravuje platný ceník provozovatele <http://www.czfo.net/>. Změny ceníku týkající se výše poplatků platí pro uživatele od následujícího předplatného období.
2. Jednorázovými poplatky jsou jednak vstupní poplatky za jednotlivé sjednané služby a jednak doplatky (např. za období předcházející datum splatnosti první pravidelné platby). Jednorázové poplatky jsou splatné ve vyznačeném termínu.
3. Pravidelné poplatky za sjednané služby se platí způsobem vyznačeným v kapitole ZPŮSOB PLATBY. Zde jsou uvedeny rovněž ostatní údaje potřebné pro identifikaci plateb (číslo účtu, variabilní symbol aj.).
4. Pravidelné poplatky jsou splatné poprvé k datu splatnosti první platby a dále pak v intervalu plateb vyznačeném v kapitole ZPŮSOB PLATBY.
5. Při změně výše poplatků případně při zásadní změně Všeobecných obchodních podmínek Provozovatel uživateli oznámí změnu způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování, ve lhůtě 1 měsíc před danou změnou s tím, že uživatel má právo od smlouvy odstoupit do 1 měsíce od tohoto oznámení.

## **VI. REKLAMACE:**

1. Reklamací 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 ke druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných částek za poskytnuté služby. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
2. Reklamací na poskytovanou službu je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi převodním příkazem na zákaznickem stanovený účet.
5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ

je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

7. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. VI. odst. 1. až 6. těchto podmínek. Pro zjišťování rychlosti a ostatních sjednaných parametrů služby je rozhodující měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě ISO/OSI modelu. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely se za:

- detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či ukládání pod 50 % hodnot rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná; měření rychlosti je prováděno na transportní vrstvě;
- detekovatelnou změnu výkonu přístupu k internetu v bezdrátové síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či ukládání pod 25 % hodnot rychlostí uvedených jako běžně dostupná rychlost stahování a ukládání dat;
- velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat je považována taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 60 minut;
- velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat je považována taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 2 minuty v časovém úseku 1 hodiny.

## **VII. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY:**

1. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy a v této smlouvě neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a zákonem 127/2005 Sb. o Elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů.

2. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Platnost a účinnost nastává dnem podpisu smlouvy.

3. Ukončení platnosti této smlouvy je možné na základě dohody smluvních stran, nebo výpovědi uživatele, nebo výpovědi provozovatele. Délka výpovědní lhůty je 30 dnů a lhůta začíná běžet prvním dnem předplatného období následujícího po dni doručení takové výpovědi druhé smluvní straně. Platnost smlouvy končí posledním dnem výpovědní lhůty tj. 30 dnem výpovědní lhůty. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být doručena druhé straně prostřednictvím doporučené poštovní zásilky, s výjimkou změny smlouvy podle čl. VI. Odst. 6.

4. Nezaplatí-li uživatel v termínu splatnosti za provoz služby, bude Provozovatelem vyzván k úhradě do 1 týdne od této výzvy. Pokud ani v tomto náhradním termínu nebude provedena úhrada, bude dodávka služeb okamžitě ukončena. Dodávku sjednaných služeb provozovatel obnoví po zaplacení poplatku dle platného ceníku, po vyrovnání všech závazků.

5. Nastanou-li při zprovoznění a v průběhu provozu DDS včetně koncového místa DDS nepředvídané překážky, které provozovateli znemožní dodávku sjednaných služeb k datu dodávky a nedojde-li k dohodě smluvních stran o novém datu dodávky, nebo jinému individuálnímu ujednání, může provozovatel okamžitě ukončit platnost této smlouvy. V tomto případě vrátí uživateli zaplacené poplatky po přerušení dodávky a to do 30 dnů od data dodávky nebo přerušení dodávky.

6. Dojde-li při provozování DDS k ukončení platnosti smlouvy uzavřené mezi majitelem, resp. správcem nemovitosti s koncovým DDS a provozovatelem, zanikne k datu tohoto ukončení i platnost této smlouvy. V tomto případě vrátí provozovatel uživateli do 30 dnů po ukončení platnosti smlouvy případný přeplatek pravidelných poplatků.

7. Zánik platnosti smlouvy nemá vliv na nárok provozovatele na zaplacení dlužných částek ke dni ukončení platnosti smlouvy.

#### **VIII. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST:**

1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právní řádem České republiky a je uzavírána v českém jazyce.

2. Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.

3. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník - spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
- Finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;
- Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.

#### **IX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ:**

1. Při platbě dlužných částek bude zaplacená částka započtena nejprve za splatnou smluvní pokutu, pak na případný dlužný jednorázový poplatek a následně pak na pravidelné poplatky nebo nedoplatky s nejstarší lhůtou splatnosti.

2. Uživatel zaplatí provozovateli smluvní pokutu

a) při zpoždění plateb ve výši dle platného ceníku uvedeného na [www.czfo.net](http://www.czfo.net)

b) Ve výši 10 000,- Kč v případě užívání neautorizovaného koncového místa DDS nebo umožnění neautorizovaného příjmu třetí osobě.

c) při nedodržení sjednané doby závazku a to ve výši odpovídající 20% součtu zbývajících měsíčních plateb do data ukončení závazku.

Současně s požadavkem na zaplacení smluvní pokuty dle odst. a), b) je provozovatel oprávněn provést na DDS takové úpravy, které zamezí uživateli využívat všechny sjednané služby, a ukončit platnost této smlouvy, nebyla-li již její platnost ukončena podle jiných ustanovení. Touto dohodou o smluvní pokutě není dotčeno právo provozovatele na náhradu škody.

#### **X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ:**

1. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že byl seznámen s platným ceníkem provozovatele, Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i s nároky DDS na požadované technické parametry počítače a dalších zařízení připojovaných na koncové místo DDS.
2. Uzavřením nové smlouvy se ruší platnost všech smluv o zřízení koncového místa DDS dříve uzavřených mezi provozovatelem a uživatelem, a to ke dni předcházejícímu datu dodávky.
3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 9.4.2019 a v plném rozsahu nahrazují všeobecné podmínky dřívější.