Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

Tyto všeobecné podmínky (dále také „VP“) jsou nedílnou součástí uzavřených smluv, na jejichž základě jsou poskytovatelem klientům poskytovaný služby elektronických komunikací.

1. Základní pojmy

1.1. POSKYTOVATEL

Poskytovatelem je

ChacharNet s.r.o.
U Hrůbků 3066/156, 700 30 Ostrava Zábřeh,
IČO: 29453119, DIČ: CZ29453119

který poskytuje služby elektronických komunikací v souladu se zák.č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky a v rozsahu osvědčení č. 3428 Českého telekomunikačního úřadu.

1.2. ZÁJEMCE

Zájemcem je každá právnická či fyzická osoba, která jakýmkoliv způsobem projeví u poskytovatele zájem o jeho služby.

1.3. KLIENT- ÚČASTNÍK - ZÁKAZNÍK

Na základě smlouvy uzavřené mezi zájemcem a poskytovatelem se ze zájemce stává klient poskytovatele.

1.4. UŽIVATEL

Uživatelem je každý (většinou klient samotný), kdo je klientem jakýmkoliv způsobem zmocněn užívat službu, která je klientu poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi jím a poskytovatelem. (V naprosté většině případů pojmy „klient“ a „uživatel“ splývají.)

1.5. KONTAKTNÍ CENTRUM

web: www.chacharnet.cz
telefon: 595 171 987, mobil: 608 806 987, e-mail: info@vasinternet.eu,
SMS brána NONSTOP: 724 000 450
technická podpora: podpora@vasinternet.eu
fakturace: faktury@vasinternet.eu

1.6. VEŘEJNÁ TELEKOMUNIKAČNÍ SÍŤ

Síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.7. CENÍK

Aktuálně platný ceník poskytovatele zveřejněný na webových stránkách poskytovatele.

2. Platby za poskytované služby

2.1. Služby jsou poskytovány na základě řádných úhrad za poskytované služby dle uzavřených smluv, nebo řádných úhrad za vystavené faktury. Poskytovatel je v případě pozdní úhrady oprávněn přerušit poskytování služby a to bez náhrady (viz. bod 4.7.).

Řádná úhrada na základě smlouvy

2.2. Za řádnou úhradu za službu poskytovanou na základě smlouvy je podle těchto všeobecných podmínek považována platba klienta, která je v přesné výši a se správně uvedeným variabilním symbolem připsána na účet poskytovatele v termínu od 1. do 15. dne (včetně) v daném měsíci, za který je platba posílána.

Řádná úhrada faktury
2.3. Za řádnou úhradu faktury, či zálohové faktury, je podle těchto všeobecných podmínek považována platba klienta, která je v přesné výši a se správně uvedeným variabilním symbolem připsána na účet poskytovatele v termínu od dne vystavení do dne splatnosti dané zálohové, či běžné faktury.

Chybný v.s., nebo chybná částka
2.4. Platby s chybným variabilním symbolem, nebo v nepřesné výši není možno automaticky přiřadit k žádné službě a je proto potřeba je dohledat a přiřadit manuálně. Takovéto manuální dohledání platby může být zpoplatněno dle ceníku. Klientům je důrazně doporučeno zasílat platby v přesné výši a s přesným v.s..

2.5. Nejpozději do 5-ti pracovních dní po podpisu smlouvy je klient povinen uhradit veškeré platby spojené s instalací služby a jiné poplatky uvedené na smlouvě. Pokud tak klient neučiní, tak je poskytovatel oprávněn postupovat podle bodu 4.8. všeobecných podmínek.

2.6. Veškeré platby ve prospěch poskytovatele je možné provádět pouze formou připsání na účet poskytovatele, nebo osobně v místě sídla poskytovatele.

Účet poskytovatele
2.7. Platba prováděná ve prospěch účtu poskytovatele musí být doplněna o variabilní symbol, kterým je identifikační číslo příslušného klienta. Platby bez platného variabilního symbolu nelze řádně identifikovat. Účet poskytovatele je veden u Fio banky, a.s., a číslo tohoto účtu je

2000317162/2010

Účetní doklad
2.8. Veškeré účetní doklady jsou k nahlédnutí po přihlášení na klientském účtu. Na žádost klienta jsou účetní doklady zasílány v elektronické podobě na jeho kontaktní e-mail, nebo v tištěné podobě na jeho korespondenční adresu. Zaslání vytištěného dokladu je zpoplatněno dle ceníku.

3. Specifikace služeb poskytovatele
3.1. Specifikace, shrnutí smlouvy a ceník aktuálně poskytovaných služeb jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele. Každý zájemce je povinen se s těmito informacemi seznámit před podpisem smlouvy.
3.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za informace a data dostupné a užívané prostřednictvím jeho služeb.

4. Způsob poskytování služeb
4.1. Služby jsou poskytovány na základě projeveného zájmu a řádně uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a klientem.
4.2. Podmínky, za kterých bude zájemci poskytnuta příslušná služba budou tomuto zájemci sděleny poskytovatelem před uzavřením smlouvy a jsou odvislé od specifických podmínek jako jsou lokalita a způsob připojení, počet zájemců v této lokalitě a vztah zájemce k nemovitosti, kde má být služba poskytována.
4.3. Poskytování služby je zahájeno v den zprovoznění služby.
4.4. Klientům, kteří jsou do sítě poskytovatele připojení pomocí vlastního WiFi zařízení není poskytována technická podpora, poskytovatel pouze zajišťuje funkčnost svého přístupového bodu. Správa poslední míle (bezdrátového spoje mezi přístupovým bodem a WiFi zařízením klienta a dále pak spojem mezi WiFi zařízením a koncovým zařízením) je plně v kompetenci klienta a poskytovatel za tento spoj nenese jakoukoliv odpovědnost. Pokud klient požádá poskytovatele o servis takovéto poslední míle, pak bude klient za takovýto nadstandardní servis povinen uhradit částku podle ceníku a podle provedených úkonů.

4.5. Klient je povinen umožnit poskytovateli aktivaci objednané služby nejpozději do deseti pracovních dní od data podepsání smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
4.6. Každý, kdo s poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, je povinný, pokud je to zapotřebí, zajistit písemný souhlas majitele domu s instalací a provozem telekomunikačních technologií.

Přerušení poskytování služby z důvodu neplacení

4.7. Klient, který odebírá od poskytovatele službu, je povinen řádně a včas hradit poplatky za poskytované služby. Pokud je klient v prodlení s platbou, pak je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služby do doby uhrazení dluhu. Toto přerušení poskytování služeb je pouze administrativní a nemá vliv na povinnost klienta za objednané služby dále platit. V případě takovéhoto přerušení je poskytovatel oprávněn pro obnovení poskytování služeb účtovat klientu obnovovací poplatek, jehož výše je stanovena v ceníku. Dále je poskytovatel oprávněn účtovat klientu veškeré náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

Změna poskytovatele služby

4.8. Poskytovatel zajišťuje kontinuitu poskytovaných služeb při změně poskytovatele, pokud je to technicky možné.
Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může písemnou žádostí požádat poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Účastník je povinný v této žádosti uvést alespoň následující:
a) své identifikační údaje,
b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.
Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení této žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Účastník má právo na paušální náhradu 100 Kč za den, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Ukončení poskytování služeb

4.9. Služby jsou poskytovány na základě písemného smluvního ujednání mezi klientem a poskytovatelem (smluvní strany) a jejich poskytování může být ukončeno pouze po podání písemné výpovědi, nejdříve však po uplynutí výpovědní lhůty, která činí 30 kalendářních dní a počíná plynout dnem, ve kterém byla písemná výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Po dni vypršení smluvního ujednání je smlouva na dobu určitou automaticky považována za smlouvu na dobu neurčitou se stejnými cenovými podmínkami a stejnou výpovědní lhůtou. Poskytovatel ihned po obdržení písemné výpovědi informuje klienta o termínu ukončení užívání služby. V případě, že má klient u poskytovatele dluh, je klientu sdělen postup vypořádání dluhu.
V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle „odstavce 7“, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců

ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě dotovaného koncového zařízení se postupuje podle „odstavce 7“.
„Odstavec 7“ - V případě, kdy má podle „odstavce 3“, „odstavce 5“ nebo „odstavce 6“ anebo podle „§ 63c odst. 2“ účastník právo vypovědět závazek ze smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.
„Odstavec 3“ - Jestliže smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech a přenosové služby používané pro poskytování služeb mezi stroji, uzavřená na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.
„Odstavec 5“ - Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle „§ 63 odst. 11“.
„Odstavec 6“ - Je-li skutečné poskytování služby elektronických komunikací, jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, narušeno jakoukoli významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě, může účastník, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze smlouvy podle „odstavce 7“.
„§ 63c odst. 2“ – Toto ustanovení se nepoužije, neboť poskytovatel nenabízí balíčky služeb.
„63 odst. 11“ – Český telekomunikační úřad může podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, jinou než přenosovou službu používanou pro poskytování služby komunikace mezi stroji, nebo zajišťujícímu připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, jsou-li v rozporu s tímto zákonem, prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu, se zákonem o ochraně spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele, nebo s přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti elektronických komunikací.

Zapůjčená zařízení – nevrácení, zničení/ poškození, zůstatková cena

4.10. Nejpozději do 14. dní od ukončení poskytování služeb poskytovaných prostřednictvím poskytovatelem zapůjčeného zařízení, které je specifikováno v předávacím protokolu služby, je klient povinen osobně, nebo poštou vrátit takovéto zapůjčené zařízení, a to v bezvadném a plně funkčním stavu, poskytovateli na adresu jeho sídla. Pokud tak klient neučiní, je povinen uhradit zůstatkovou cenu tohoto zařízení. Zůstatková cena zapůjčeného zařízení je pořizovací cena snížena o tolik 1/60 pořizovací ceny, kolik měsíců bylo zařízení zapůjčeno. Pokud bylo tedy zařízení s pořizovací cenou 500,- Kč zapůjčeno například na 15 měsíců, tak je jeho zůstatková cena 500 * 45/60 = 375,- Kč. Pokud z nějakého důvodu v předávacím protokolu není pořizovací cena za zapůjčené zařízení specifikována, pak se za pořizovací cenu považuje cena momentálně běžná prodejní, nebo poslední známá prodejní cena, pokud se zařízení již neprodává.

5. Vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a klienta

5.1. Klient je povinen zajistit při užívání jím objednaných služeb poskytovatele dodržování těchto všeobecných podmínek, a to i v případě, že umožní užívání těchto služeb třetí osobě.
5.2. Klient přijímá odpovědnost za veškeré škody, které způsobí při užívání služeb poskytovatele on, či třetí osoba jím k užívání služeb zmocněná.
5.3. Klient je povinen se svými přístupovými parametry nakládat jako s důvěrnými údaji.
5.4. Poskytovatel je oprávněn kdykoli vyměňovat, doplňovat, přemisťovat či upravovat veškerá zařízení, která slouží k provozování služeb poskytovatele.
5.5. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv zneužití služeb druhou osobou.
5.6. Klient nese plnou zodpovědnost za bezpečnost svého systému a uložených dat a je povinen svůj systém zabezpečit všeobecně dostupnými postupy, jako jsou např. užívání antivirového programu, firewallu a zálohování dat.
5.7. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby v přenosu, porušenost dat, nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím sítě elektronických komunikací.
5.8. Klient je povinen při užívání služeb jím či třetí osobou zajistit, aby nedocházelo k porušování příslušných právních předpisů a nařízení.
5.9. Klient je povinen udržovat svá zařízení ve stavu, který je slučitelný s příslušnými právními nařízeními a předpisy. Poskytovatel nenese odpovědnost za neschopnost uživatele řádně odebírat objednanou službu.
5.10. Poskytovatel umožní všem zájemcům seznámit se před i při podpisu smlouvy se shrnutím smlouvy, přehledem informací, ceníkem, pravidly instalace, technickou specifikací služeb, specifikací rozhraní, servisními podmínkami a všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací.
5.11. Klient je povinen nejpozději do osmi dní po změně svých kontaktních údajů (jako jsou adresa, telefon, e-mail) tuto změnu nahlásit poskytovateli.
5.12. Pokud klient při podpisu smlouvy neuvedl svůj kontaktní e-mail, tak je tak povinen učinit do třiceti dní po zprovoznění služby. To že klient žádný kontaktní e-mail nemá není omluvou. V takovémto případě je povinen si jej ve stejné lhůtě zřídit.

Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

5.13. Poskytovatel je oprávněn klientu dočasně zamezit přístup ke službě, a to bez náhrady, pokud tento poruší bod 2.1. těchto všeobecných podmínek.
5.14. Poskytovatel je oprávněn klientu dočasně zamezit přístup ke službě, a to bez náhrady, v případě, že uživatel jakýmkoliv způsobem porušuje tyto všeobecné podmínky, smlouvu s poskytovatelem, platné právní předpisy, nebo jedná v rozporu s dobrými mravy. Poskytování služby bude obnoveno až po prokazatelném odstranění příčiny přerušení.
5.15. Za porušení těchto všeobecných podmínek se mimo jiné považuje např. když:
a) se uživatel svým chováním jakýmkoliv způsobem omezuje ostatní uživatele sítě poskytovatele
b) se uživatel se pokouší získat neoprávněný přístup ke službám poskytovatele

c) uživatel záměrně a neoprávněně zatěžuje či narušuje systém poskytovatele
d) uživatel rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu
e) uživatel neoprávněně sdílí, nebo poskytuje službu poskytovatele třetím osobám.
5.16. V takovýchto případech (viz. body 5.14.,5.15.) je poskytovatel oprávněn za opětovné zprovoznění služby účtovat klientu jednorázový poplatek dle ceníku.
5.17. Poskytovatel je oprávněn klientu uložit jednorázovou pokutu dle ceníku a s okamžitou platností jednostranně vypovědět všechny smlouvy s klientem uzavřené, pokud tento opakovaně a záměrně porušuje tyto všeobecné podmínky.
5.18. Klient tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací a postupů nutných ke zprovoznění a provozování klientem objednané služby a zároveň souhlas ke vstupu do prostorů souvisejících s těmito úkony. Klient bere na vědomí, že tyto úkony a postupy mohou vést k dočasnému omezení užívání služeb.

6. Hlášení poruch a závad, jejich odstraňování a reklamace

6.1. Při správě, údržbě, rozšiřování a zlepšování telekomunikační sítě poskytovatele může docházet ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, či k jejich dočasnému přerušení. V případě plánovaného dočasného omezení, nebo přerušení poskytování služeb je poskytovatel povinen tuto skutečnost dotčenému klientu oznámit a to prostřednictvím WEBové stránky poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty, nebo formou SMS.
6.2. V případě omezení nebo přerušení poskytování služby, vyjma situací uvedených v bodě 6.1., může klient ohlásit tuto závadu na kontaktní centrum poskytovatele (viz. bod 1.5.). Klient je před hlášením závady povinen provést pomocí všech dostupných postupů kontrolu svého koncového zařízení a předejít tím zbytečné reklamaci. (viz. bod 6.5.).
6.3. K odstranění nahlášené závady dojde v pracovní dny nejpozději do 48 hodin. Výjimku tvoří případy, kdy není poskytovatel z objektivních důvodů dočasně schopen závadu odstranit. Mezi takovéto důvody patří např. nepřístupnost přenosového zařízení poskytovatele či koncového místa, přerušení dodávky elektrické energie, nepříznivé povětrnostní podmínky apod. V případě, že nedojde k odstranění závady ve stanovené lhůtě, je klient písemnou formou (nejpozději však do 14 dní po odstranění závady) oprávněn požadovat slevu na službách ve výši poměrné části měsíčního paušálu dané služby. Sleva za každý jeden započatý den nefunkčnosti služby je stanovena na 1/30 výše měsíčního paušálu.
6.4. Náklady na oprávněnou reklamaci hradí výlučně poskytovatel. Vyjímkou jsou náklady na zajištění nestandartního způsobu přístupu k technologii poskytovatele, či klienta z důvodu na straně klienta, jako jsou nutnost slaňování, nebo jiné extrémně náročné práce, nebo například použití plošiny, či žebříku většího než 6m při kompletním vysunutí na maximální délku, apod. Náklady na zajištění nestandartního způsobu přístupu hradí vždy klient, a to i při oprávněné reklamaci.
6.5. Reklamace jsou pro spotřebitele bezplatné. Náklady na servisní zásahy v domácí síti klienta (mimo síť poskytovatele), jakož i náklady na opravu poruchy způsobené uživatelem nese výhradně klient. Náklady na takovéto servisní zásahy je klient povinen uhradit nejpozději do pěti pracovních dní. V případě, že tak klient neučiní, je poskytovatel oprávněn klientu zamezit v užívání služby a to bez náhrady.
6.6. Poskytovatel není povinen klientu nahradit škodu způsobenou neposkytnutím, nebo vadným poskytnutím objednané služby.
6.7. V případě pochybností o správnosti vyúčtování ceny je klient oprávněn toto písemně reklamovat u poskytovatele zasláním dopisu na kontaktní adresu poskytovatele a to nejpozději do dvou měsíců od vystavení chybného vyúčtování. Poskytovatel do jednoho měsíce po obdržení tohoto dopisu tuto reklamaci vyřídí.
6.8. Reklamaci na vadně poskytovanou službu je klient, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel pak přiměřeně sníží cenu za vadně poskytnutou službu.
6.9. Podle Zákona o ochraně spotřebitele č. 634 §14 - V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, je možné se obrátit

mimosoudní cestou na Český telekomunikační úřad – www.ctu.cz, případně na Českou obchodní inspekci - §63a odst. 1 písemno c) - www.coi.cz.

7. Televizní a rozhlasové vysílání (IPTV)

7.1 Provozovatelem služby je společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČ 01607910.

7.2 Uživatel tímto zmocňuje poskytovatele, aby uživatele zastupoval při právním jednání spočívajícím v provedení objednávky služby televizního a rozhlasového vysílání v dohodnutém rozsahu u společnosti sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, a v souvislosti s provedením této objednávky vyjádřil za uživatele souhlas s podmínkami využívání služby a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou k tomuto potřebná.

8. Kvalita služeb dle nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2015/2120 platná od 25. 11. 2015

Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem a atmosférické a fyzikální vlivy mohou mít vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, kdy může být rychlost přístupu k internetu v okamžicích maximálního vytížení segmentu sítě poskytovatele, ke které je uživatel připojen, nebo fyzikálních či atmosférických vlivů, snížena na 60% rychlosti inzerované. Pokud má tedy koncový uživatel objednánu službu, kdy 60 % její inzerované přístupové rychlosti je méně, než pro své plnohodnotné fungování, vyžaduje internetová služba, kterou koncový uživatel využívá prostřednictvím připojení k internetu poskytovaného jemu poskytovatelem, může koncovým uživatelem užívaná služba fungovat nekontinuálně, nebo ve snížené kvalitě. Dle přílohy č. 1 VO-S/1/08.2020-9, které se odkazuje na článek 4 odst. 1 písmeno d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 se za velkou trvající 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 (download, L 4) < BDR (download, L 4) a zároveň TBDR (download) > 70 minut,, nebo SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4) a zároveň TBDR (upload) > 70 minut, kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a TBDR 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 (download, L 4) < BDR (download, L 4),a zároveň $\exists$ t1, t2, t3: TBDR (download) $\geq$ 3,5 minuty a zároveň (t3 – t1) $\leq$ (90 minut – TTestB), nebo SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4), a zároveň $\exists$ t1, t2, t3: TBDR (upload) $\geq$ 3,5 minuty a zároveň (t3 – t1) $\leq$ (90 minut – TTestB), kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, tx (x ϵ N+) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR 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, TTestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu. Laicky řečeno bude stahovaní dat ze sítě internetu pomalejší, než je službou, kterou koncový uživatel používá vyžadováno, což může vést k zasekávání videa, zvýšeným latencím atd. V takovém případě je koncovému uživateli doporučeno navýšit si tarif - maximální přístupovou rychlost. Pokud má koncový klient u poskytovatele sjednáno zároveň s připojením k internetu i přístup

ke službě IPTV, kterou prostřednictvím své datové sítě poskytovatel uživatelům nabízí, je pro provoz služby IPTV používána nezanedbatelná přenosová kapacita, která může mít významný dopad na plynulost užívání dalších aplikací a služeb užívaných ve stejném časovém údobí, jako používání služby IPTV. Laicky řečeno, pokud bude klient sledovat IPTV a zároveň stahovat velké objemy dat značnou rychlostí, tak může docházet k poklesům kvality přenosu - zasekávání videa a IPTV a navýšení latence. V případě, že koncový klient požaduje takovéto využívání připojení k internetu přes síť poskytovatele, tak je koncovému uživateli doporučeno navýšit si tarif - maximální přístupovou rychlost, nebo začít aplikovat pravidla řízení síťového provozu s prioritizací cílených služeb – QoS. Na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů nemají opatření řízení provozu uplatňována poskytovatelem a fyzikální a atmosférické vlivy žádný vliv. V případě velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky má uživatel právo reklamovat službu dle VP, bod 6. Pokud se rychlost nevyvíjí podle scénáře popsaného v tomto odstavci, pak je klient oprávněn rychlost připojení reklamovat, protože se nejedná o vlastnost přípojené linky, ani sítě, ale o poruchu. Klient je oprávněn kdykoliv reklamovat snížení kvality služby. Poskytovatel bezodkladně reklamaci prověří a informuje o zjištěných skutečnostech a případné formě nápravy klienta. Pokud nebude klient se způsobem a termínem vyřízení reklamace spokojen, má právo se obrátit na nadřízený dozorový orgán uvedený v 6.9. těchto všeobecných podmínek.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Veškeré ceny ve smyslu těchto všeobecných podmínek jsou cenami smluvními dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
9.2. Klient prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy s poskytovatelem seznámil se shrnutím smlouvy, přehledem informací, ceníkem, pravidly instalace, technickou specifikací služeb, specifikací rozhraní, servisními podmínkami a všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací a souhlasí s nimi bez výhrad.
9.3. Po dobu od objednání do konce užívání služby a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uděluje klient poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje, uvedené při registraci, objednání a užívání služby (tzv. „osobní údaje klienta“) a to pro účely informačních a účetních systémů poskytovatele a pro vzájemnou komunikaci, apod. Poskytovatel neposkytne osobní údaje klienta žádným třetím osobám. Výjimkou je povinnost, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů ČR. Poskytovatel se tímto stává správcem osobních údajů klienta a to podle zák. 101/2000 Sb. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a klient je kdykoli oprávněn zmocnění poskytovatele k užívání jeho osobních údajů písemně odvolat. Bez tohoto zmocnění nebude klientu poskytovatelem poskytována služba, což však nemá vliv na povinnost klienta za objednané služby platit.
9.4. Veškeré vzájemné vztahy poskytovatele, žadatele, uživatele a klienta se řídí těmito všeobecnými podmínkami v aktuálně platném znění a právními předpisy České republiky. Pokud jsou tyto všeobecné podmínky v rozporu s právními předpisy České republiky, pak mají přednost právními předpisy České republiky.
9.5. Poskytovatel může změnit smluvní podmínky. V textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informuje účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy. Poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy může zákazník uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle „§ 63 odst. 11“.
9.6. Veškeré spory týkající se předmětu smlouvy jsou v prvé řadě řešeny smírčí cestou.
9.7. Tyto všeobecné podmínky jsou zveřejněny 13. 9. 2023 a nabývají platnosti od 1. 10. 2023.
9.8. Tiskové chyby vyhrazeny.