

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti JOSI, s.r.o. se sídlem Náchodská 428, 549 41 Červený Kostelec, IČ: 27464750, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20543 (dále jen JOSI či poskytovatel)

1. Účastník a poskytovatel Poskytovatelem je JOSI, jakožto společnost poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s poskytovatelem, poskytovány v takové smlouvě sjednané veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. Smlouva

2.1. Smlouva: Služby elektronických komunikací jsou poskytovatelem poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena? Smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy je podepsána oběma smluvními stranami.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy: Smlouva bude s účastníkem uzavřena, pokud budou poskytovateli sděleny všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje budou zároveň doloženy platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále je možno žádat, prokázání práva k užívání místa instalace (4.4.1.). Pokud účastník v minulosti nesplnil své závazky vůči poskytovateli, není poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

2.4. Změna Služby: 2.4.1. Pokud chce účastník změnit rozsah užívané Služby, to znamená změnit využívaný tarif, nebo pokud si chce přibjedenat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktuje poskytovatele na telefonické infolince, případně na emailové adrese internet@josi.cz nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách www.josi.cz, případně písemně. Požadovaná změna Služeb bude provedena nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti. Podmínkou je podpis písemné smlouvy o této skutečnosti. Pokud v okamžiku žádosti o změnu Služeb nebude mít účastník splněné splatné závazky vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn odmítnout podpis smlouvy o změně Služeb do jejich splnění.

2.5. Za jakých podmínek může Smlouvu změnit JOSI: 2.5.1. Pokud JOSI změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozví se o tomto uživatel minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to prostřednictvím e-mailu, který nahlásil již dříve provozovateli a v provozovně poskytovatele. V podrobnostech odkazuje JOSI na č. 2.7.3.3. 2.5.2. Pokud JOSI změní Smlouvu ohledně náležitostí uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat Vás způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o Vašem právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez

sankce, jestliže nové podmínky nebudou Vámi akceptovány. Opět blíže čl.2.7.3.3. 2.5.3. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně JOSI. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.josi.cz. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí: 1. ceny služeb; 2. způsob a podmínky vyúčtování a placení; 3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; 4. rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; 5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb; 6. změny služeb; 7. odpovědnost za škodu; 8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy; 9. způsob doručování účastníkovi; 10. výhrady ve vztahu k právním předpisům; 11. zpracování osobních údajů; 12. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel 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. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

2.6. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena: Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2.7. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu: Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby je možné se buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit. Pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn v případě smlouvy se spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou požadovat úhradu, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která se v daném případě rovná jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů 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. 2.7.1. Výpověď Smlouvy Smlouvu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě. 2.7.2. Výpověď jednotlivé Služby Jednotlivou službu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce uživatel ukončit, bude to znamenat, výpověď Smlouvy jako celku. 2.7.3. Odstoupení Smlouvy je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů. 2.7.3.1. Uživatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby: (a) v případě, že JOSI neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní; (b) do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s uživatelem – spotřebitelem uzavřena Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu) (c) do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se JOSI s uživatelem – spotřebitelem na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). 2.7.3.2. JOSI může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud: (a) uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a je na tuto skutečnost upozorněn; (b) uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a je na tuto skutečnost upozorněn; (c) uživatel sdělí nebo do Smlouvy doplní nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.); (d) uživatel neposkytne nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. pokud uživatel nebo vlastník domu, kde má poskytovatel poskytovat Služby, neumožní umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožní přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považujeme ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům poskytovatele; (e) pokud dojde ke ztrátě oprávnění poskytovatele k poskytování Služeb dle Smlouvy. (f) uživatel používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě JOSI nebo dalších osob; (g) z technických důvodů, které poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní pokud se s uživatelem nedohodne jinak; h) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu této smlouvy; i) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem nemovitosti, kde má poskytovatel umístěno zařízení, které je nezbytné pro dodávku služeb. 2.7.3.3. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové

podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy z nařízení Českého telekomunikačního úřadu.

2.8. Kontakt: Poskytovatele je možné kontaktovat telefonicky na tel. lince: 777 221 023, 777 231 038 anebo ho kontaktovat prostřednictvím webového rozhraní www.josi.cz, případně písemnou formou na adresu Náchodská 428, 549 41 Červený Kostelec, případně osobně na pobočce. Pokud je v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvedeno, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Ke komunikaci s uživatelem bude přednostně využívat Vámi sdělená adresu elektronické pošty. Dále bude ke komunikaci využívána uživatelem sdělená kontaktní adresa a telefon, jinak adresa místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích uživatele a tato změna není uživatelem sdělena (3.2.), bude poskytovatel dále zasílat sdělení na původní kontakty. Takto zasláná sdělení bude považovat poskytovatel za doručená, a to i v případě, že si účastník nevzvedne nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, neboť se dostala do sféry účastníkovy vlivu.

3. Informace o účastníkovi

3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy: Pro uzavření smlouvy je třeba znát tyto osobní údaje účastníka: jméno a příjmení, bydliště, datum narození. Absence těchto údajů je zákonnou překážkou pro uzavření smlouvy. Poskytovatel dále požaduje po účastníkovi číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Osobní údaje jsou účastníkem poskytovány dobrovolně.

3.2. Změna údajů: Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, tuto změnu písemně poskytovateli oznámit co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou jsou zasílány veškeré písemnosti.

3.3. Provozní a lokalizační údaje: JOSI vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka.

3.4. Proč jsou údaje zpracovávány a v jakém rozsahu? Údaje o uživateli poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich

účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

3.5. Účelem zpracování osobních údajů je plnění právních povinností správce vyplývajících z obsahu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy vztahující se k předmětu podnikání poskytovatele, uzavřené mezi Vámi jako uživatelem a poskytovatelem, a plnění právních povinností Správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

3.6. Osobní údaje zpracovávány pro plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů poskytovatel může v odůvodněných případech předat orgánům činným v trestním řízení. Dále příjemci těchto údajů mohou být z titulu plnění právní povinnosti např. orgány finanční správy či jiné orgány veřejné moci.

3.7. Uživatel má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 právo: a) získat od poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, mají právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu; b) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se jich týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení; c) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a poskytovatele má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, uživatel odvolal souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje; d) aby poskytovatel omezil zpracování jejich osobních údajů, pokud

popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a poskytovatele žádají místo výmazu o jejich omezené zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; e) aby poskytovatel na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli; f) vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u poskytovatele; g) v případě pochybnosti o tom, zda jsou ze strany poskytovatele zpracovávány jejich osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na Správce, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

4. Služby

4.1. Služby poskytované poskytovatelem Poskytujeme Vám tyto služby elektronických komunikací: a) Veřejně dostupná telefonní služba b) Pronájem okruhů c) Šíření rozhlasového a televizního signálu (IPTV) d) Služby přenosu dat e) Služby přístupu k síti internet Specifikaci jednotlivých Služeb je uvedena v Ceníku u jednotlivých služeb, který lze nalézt na www.josi.cz/tarif

4.2. Od kdy je Služba poskytována: Služba je poskytována ode dne, kdy technik poskytovatele úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku nebo v den, kdy je dodáno účastníkovi Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu poskytovatel začne poskytovat nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy. Uživatel je oprávněn užít Přijímací zařízení dle své volby, toto zařízení však musí splňovat technické parametry umožňující poskytnutí Služby ze strany poskytovatele. Z tohoto důvodu je třeba informovat se u poskytovatele o vhodnosti Přijímacího zařízení, které chce uživatel užít.

4.3. Kde je Služba poskytována: Služba je uživateli poskytována v domě, bytové jednotce, nebytové jednotce, které je vlastním nebo v nemovitosti, ke které mu svěřící uživatel má právo (např. nájem); jedná se o místo instalace. 4.3.1. Uživatel má právo Pokud uživatel nemovitost nevlastní, je třeba před uzavřením Smlouvy poskytovateli prokázat, že uživatel nemovitost užívá oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. 4.3.2. Přístup Uživatel je povinen místo instalace zpřístupnit tak, aby poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti není možné služby poskytnout. 4.3.3. Souhlas vlastníka domu Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci koncového místa, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas uživatel nemá, je povinen to poskytovateli sdělit, jinak poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem uživatel nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáže Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby uživatel zajistil přístup do prostor v nemovitosti, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nezajistí je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy.

4.4. Užívání Služeb 4.4.1. Kdo může Služby užívat: Služby je oprávněn užívat uživatel, anebo osoby, které s uživatelem obývají nemovitost. V případě účastníka – podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu uživatele. 4.4.2. Jak Služby užívat Při užívání Služeb: a) uživatel nesmí zasahovat do zařízení poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení; b) uživatel nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující volání; c) uživatel musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy; d) uživatel nesmí používat ani šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě JOSI nebo dalších osob. e) uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn; f) uživatel nesmí používat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům; g) uživatel se musí zdržet jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.) h) uživatel nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení uživatele (1 MAC adresa), není-li s poskytovatelem dohodnuto jinak.

4.5. Porucha Služeb: Pokud vznikne v rámci sítě JOSI porucha, odstraní ji poskytovatel co nejdříve. Pokud Služby přestanou fungovat nebo uživatel není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit poskytovateli na tel. lince **777 221 023**, 777 231 038. Po nahlášení opraví poskytovatel poruchu do 2 pracovních dní, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušování dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli, a uživatel je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele. Závada se bere za způsobenou uživatelem, pokud má příčinu v pozdním oznámení uživatelem kontaktnímu místu provozovatele. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušování napájení jakéhokoli zařízení poskytovatele, umístěného v objektu uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. Dopady velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky, jak jsou definovány v ust. bodu 4.7. těchto VOP, na Služby mají obdobné dopady jako ty popsány v poslední větě ust. bodu 4.6.1. těchto VOP, tj. tyto naměřené odchylky mohou mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. načítání webových

stránek. Tyto odchylky zakládají právo uživatele dle ust. bodu 6. těchto VOP, tj. v případě naměření velké trvající odchylky a/nebo velké opakující se odchylky má uživatel právo toto ihned reklamovat u poskytovatele Služby.

4.6. Omezení Služeb 4.6.1. Důvody omezení: Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb poskytovatel může také v případě, že: a) uživatel neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty; b) existuje důvodné podezření, že uživatel nebo jiná osoba zneužívá Vam poskytované Služby; c) z důvodů podstatného porušení smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li uživatel nápravu; d) uživatel užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům; e) Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace. Poskytování služeb vyjmenovaných v čl. 4. nemá vliv na Službu přístupu k internetu. Poskytovatel poskytuje mimo internetového připojení specializované služby (IPTV a VOIP). V případě připojení uživatele přes optický kabel nemá poskytování těchto služeb vliv na kvalitu služby internetového připojení. V případě bezdrátového připojení, užívání těchto specializovaných služeb může mít vliv na službu přístupu k internetu, o čemž byl účastník řádně poučen. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji), či např. na pomalejší načítání webových stránek. Výslednou rychlost internetového připojení lze spočítat následujícího vzorce kde TV je šířka pásma pro televizi (tabulka 4.6.1a), TEL je šířka pásma VOIP (tabulka 4.6.1b), CON je maximální rychlost datového připojení v Mbps. Podmínkou sledování IPTV je dostatečné kvalitní stabilní datové připojení s rychlostí min. 10 Mbps. Rychlost internetu = CON – TV – TEL Tabulka číslo 4.6.1a kodek H264 kodek H.265 SD rozlišení (480p) 1.5 Mbit 0.75 Mbit HD rozlišení (720p) 3.0 Mbit 1.5 Mbit FULL HD rozlišení (1080p) 6.0 Mbit 3.0 Mbit Tabulka číslo 4.6.1b kodek G.711 - 0.087 Mbit, kodek G.729 - 0.032 Mbit, kodek G.726 - 0.056 Mbit, kodek G.728 - 0.032

Mbit 4.6.2. Důsledky omezení Poskytování služeb bude uživateli obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušování z důvodů 4.6.1. a) až d) platí poskytovatel Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušování poskytování Služeb uvedená v čl. 4.6.1., nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů uživatele. Má však pochopitelně dopad na kvalitu poskytované Služby ve smyslu snížení přenosové rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve Smlouvě, či dočasné nefunkčnosti poskytované Služby. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. na načítání webových stránek. 4.6.3. Pozastavení Služby na žádost účastníka Na žádost účastníka lze po schválení poskytovatele dočasně Služby pozastavit. Doba takového pozastavení nesmí přesáhnout 12 měsíců, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodil jinak. Účastník má právo žádat pozastavení Služeb opakovaně s tím, že mezi jednotlivými pozastávkami musí být Služba aktivní alespoň dva měsíce. Jednotlivé služby lze pozastavit na základě písemné žádosti účastníka, která musí být podána alespoň 14 dní před žádaným termínem pozastavení Služby. Pokud bude pozastavení schváleno poskytovatelem, dojde k pozastavení od 1. dne následujícího měsíce od doručení žádosti. Po vypršení žádané doby pozastavení budou poskytované Služby automaticky obnoveny. Pozastavení poskytování Služby nelze využít v případě sjednání platby v ročním intervalu. Podmínkou pro vyhovění žádosti dle tohoto odstavce je mimo jiné skutečnost, že poskytovatel nevede za účastníkem žádné pohledávky.

4.7. Rychlost a popis vlivu odchylek: Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen uvést popis a vliv odchylek na výkon a právo uživatele takto: a) maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující; b) 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, tuto rychlost uvádí poskytovatel při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem; c) 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 této běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne; d) minimální rychlost je 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; e) velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby k přístupu internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut; f) velká opakující se odchylka 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 rovnou 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

4.8. Odpovědnost za škodu Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.9. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi: V případě telefonní služby je možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k poskytovateli i se svým telefonním číslem. Je také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě je třeba, aby přejímající poskytovatel zaslal požadavek na přenos čísla. Účastník v žádosti uvede zejména a) identifikační údaje účastníka, b) podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen "opouštěný poskytovatel služby"), c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá, d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen "ověřovací kód účastníka") a e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby. Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal. Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly. Využije-li účastník právo na přenos čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby

podle tohoto odstavce. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

5. Cena za Služby 5.1. Od kdy je třeba platit a v jaké výši: Cenu za Služby se hradí od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

5.2. Vyúčtování Cena za Služby se účtuje měsíčně. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodli jinak. Pokud má uživatel zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud uživatel nesdělí poskytovateli adresu elektronické pošty, bude poskytovatel zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je také vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účtovat cenu za Služby v měsíci předcházejícím tomu měsíci, za nějž jsou Služby účtovány. Způsob platby poskytovatel s uživatelem sjednali ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je uživatel povinen platit vyúčtování na účet provozovatele uvedený ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

5.3. Pozdní úhrady Pokud uživatel neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou bylo doručeno vyúčtování a bude mu poskytnuta minimálně 7denní náhradní lhůta k zaplacení. Pokud ani poté nedojde k úhradě cenu za Služby, můžeme být omezeno poskytování Služeb (4.6.1.). Pro obnovení Služeb omezených dle tohoto odstavce má právo si poskytovatel žádat od účastníka mimořádnou platbu ve výši až tři měsíčních plateb za Služby.

5.4. Neuhrazení ceny opakovaně Pokud uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b). Od Smlouvy je možné rovněž odstoupit, pokud uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn. (2.7.3.2.a).

5.5. Úhrada Jakoukoliv platbu, kterou poskytovatel od účastníka obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky uživatele. O tom, na úhradu, jaké dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání uživatele informovat.

6. Reklamační řád

6.1. Nesouhlas s vyúčtovanou cenou Pokud uživatel nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, poté toto právo ze zákona zanikne. Uživatel má též v případě naměření velké trvající odchylky a/nebo velké opakující se odchylky právo toto reklamovat u poskytovatele.

6.2. Odkladný účinek Reklamací vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamací rozhodnout.

6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou Pokud uživatel nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

6.4. Vyřízení reklamací Reklamací bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamací vyúčtování vyřízena kladně, bude uživateli případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud bude reklamací Služby vyřízena kladně, bude zohledněna případná sleva z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamací, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se poskytovatel a uživatel pokusí veškeré spory řešit dohodou. 7. Právo a příslušnost Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi poskytovatelem a uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech (Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad. 8. Součástí Smlouvy Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky a Ceník. Podpisem Smlouvy uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí.

7. Účinnost: Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 08.05.2021.