

# Všeobecné podmínky

pro poskytování telekomunikačních služeb, dále jen Všeobecné podmínky, zkratka "VP"

## 1. Platnost a vymezení základních pojmů

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky, platí pro poskytování telekomunikačních (internetových) služeb poskytovatelem DPVT, spol. s r.o., se sídlem Havlišova 2325/27, Královo Pole, 612 00 Brno, IČO: 47914301 DiČ:CZ47914301.
- 1.2 Služby v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami mohou být poskytovány na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto Podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.
- 1.3 Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem v ní uvedeným nebo dnem faktického poskytování služby a platí na sjednanou dobu nebo na dobu neurčitou s výpovědní dobou v ní uvedenou nebo minimálně na dobu faktického poskytování služby uživateli.
- 1.4 Poskytovatelem telekomunikačních služeb je firma DPVT, s.r.o., IČO: 47914301, který je poskytovatelem internetových služeb, dále jen "poskytovatel".
- 1.5 Uživateli je osoba či firma, která má s poskytovatelem nebo prodejcem poskytovatele uzavřenou smlouvu na poskytování internetové služby nebo využívá placených služeb na základě těchto VP. Prodejce je ve smyslu těchto Všeobecných podmínek také uživatelem. Uživateli je fyzická nebo právnická osoba, která právoplatně odebrá služby na základě sjednané smlouvy. Pro potřeby smlouvy o poskytování www služeb nebo smlouvy o připojení se má na mysli uživatelem pojem zákazník.
- 1.6 Prodejce je osoba, která na základě smlouvy s poskytovatelem zastupuje poskytovatele jako zprostředkovatel nebo jedná vlastním jménem jako obchodní zástupce při poskytování telekomunikačních (internetových) služeb poskytovatelem.
- 1.7 Subdodavatel je osoba dodávající poskytovateli dílčí plnění, nutné pro poskytování internetových služeb.
- 1.8 Testovací období je období, kdy se na uživatele vztahují všechna ustanovení těchto Všeobecných podmínek kromě ustanovení týkající se plateb za poskytnuté služby.
- 1.9 Závažná objednávka je úkon uživatele s účinky smlouvy, pokud je poskytovatelem přijata a plněna.
- 1.10 Server je systém technických a organizačních prostředků poskytovatele, který je připojen na síť Internet.
- 1.11 Síť Internet je prostředí tvořené počítačovou sítí a technickými prostředky poskytovatele a počítačových sítími a prostředky třetích osob.
- 1.12 Internetové služby jsou telekomunikační služby, které užívá uživatel na základě smlouvy. Jedná se o umístění www stránek na serveru poskytovatele, e-mailové služby, registrace domén, připojení na Internet, programování zdrojových částí www stránek a další s tím související služby na Internetu.

## 2. Poskytované internetové služby

- 2.1 Poskytovatel na základě objednávky umožní uživateli přístup do počítačové sítě spojené s Internetem. Za tím účelem je zřízeno připojení modemem po komutované nebo pevné lince jednotné telekomunikační sítě, případně bezdrátovým připojením. Zřízení tohoto připojení může být zajištěno poskytovatelem na základě zvlášť sjednané smlouvy.
- 2.2 Hardwarové i softwarové vybavení, které je nutné k přístupu, si obstará uživatel na své náklady. Případná dodávka hardware a software za tímto účelem může být mezi uživatelem a poskytovatelem sjednána zvláštní smlouvou.
- 2.3 Přístup je k dispozici v kteroukoliv denní i noční dobu, 7 dní v týdnu. Rozsah, resp. délka tohoto přístupu je předmětem sjednané smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování přístupu na nezbytně nutnou dobu za účelem úprav a oprav výpočetního systému. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s největším možným předstihem. Případné poruchy bránící v přístupu odstraní poskytovatel podle svých technických a provozních možností co nejrychleji.
- 2.4 K ohlášení poruch udržuje poskytovatel telefonickou 539030410 a mailovou ([servis@netfon.cz](mailto:servis@netfon.cz)) hotline, dosažitelnou v pracovní dny v době 8.00 až 17.00 hodin, mimo tuto dobu pak sms hotline .
- 2.5 Poskytované služby jsou určeny výlučně smluvnímu partnerovi a nesmějí být dány k dispozici třetí straně. Poskytovatel zjistí tuto skutečnost, má právo požadovat od Uživatele zaplacení pokuty ve výši 15.000,-Kč
- 2.6 Pokud je předmětem sjednané služby neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému dvě hodiny. Poskytovatel neručí za zdržení, způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami.
- 2.7 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy uživatele, pokud to bude vyžadovat routing sítě.
- 2.8 Podle rozsahu objednaných služeb zajistí poskytovatel nepřetržitý provoz domény uživatele, t.j. zajistí přístup Uživateli sítě Internet k www stránkám uživatele, přístup uživatele k jeho e-mailovým schránkám a možnost aktualizovat obsah www stránek prostřednictvím FTP. Provoz domény může být poskytovatelem zajištěn na základě zvlášť sjednané písemné smlouvy. Vlastníkem doménového jména v úrovni CZ je uživatel, který registraci doménového jména přistupuje na podmínky vedení domén v úrovni CZ, které najde v písemné formě na adrese správce domén CZ: [www.nic.cz](http://www.nic.cz)
- 2.9 Vlastníkem doménového jména se dnem registrace stává uživatel, nikoliv poskytovatel nebo prodejce, či zprostředkovatel. Poskytovatel zajistí pouze registraci doménového jména a zápis a správu DNS serverů. Registrace doménových jmen CZ, COM, ORG, BIZ, INFO, NET je platná 1 nebo 2 roky a pak se za poplatek obnovuje. Uživatel je odpovědný za neprodlenou aktualizaci kontaktních údajů uvedených u doménového jména, zejména za adresu a e-mailový kontakt, na který se zaslá výzva k úhradě nebo jiné důležité informace.

## 3. Ochrana dat

- 3.1 Poskytovatel i uživatel služby jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrné, které nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.
- 3.2 Při přenosu dat a souborů poskytovatel garantuje telekomunikační tajemství podle Zákona o telekomunikacích. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele v rámci obecně platných právních předpisů.
- 3.3 Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to jest zachovat možnost přenosu dat.
- 3.4 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

## 4. Ochrana Osobních údajů

- 4.1. Při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek dochází k zpracování osobních údajů Poskytovatelem jakožto správcem.

- 4.2. Osobními údaji, které bude Poskytovatel o Uživateli zpracovávat, jsou jeho jméno, bydliště, email, telefon, datum narození, IČ, organizace a vlastněná zařízení.
- 4.3. Právním základem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy a poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek. Pokud by subjekti údajů nechtěli osobní údaje poskytnout, nemohla by smlouva být uzavřena a služba by nemohla být ze své podstaty poskytnuta.
- 4.4. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány po dobu trvání uzavřené smlouvy a 10 let po jejím ukončení jako důkaz proti případným právním nárokům. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.
- 4.5. K osobním údajům budou mít přístup zaměstnanci poskytovatele a externí zpracovatelé – což jsou účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele a dále subdodavatelé služeb poskytovatelových Poskytovatelem.
- 4.6. Osobní údaje budou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.
- 4.7. Uživatel má právo opravit či doplnit osobní údaje, požadovat omezení zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, na přístup ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, k výmazu a další práva stanovená v GDPR.
- 4.8. Uživatel může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností správce plnících z GDPR k dozоровému úřadu. Dozоровým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).
- 4.9. Uživatel a podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrana osobních údajů, kterými se Poskytovatel řídí. V těchto zásadách jsou také podrobně uvedena a popsána práva týkající se ochrany osobních údajů, které může uživatel uplatnit.

## 5. Povinnosti uživatele, reklamace a lhůty pro jejich uplatnění Povinnosti uživatele

- 5.1 Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.
- 5.2 Uživatel nebude používat síť způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména se zdrží nespecifického šíření nevyžádané elektronické pošty, zejména podle zákona 138/2002 sb. Takovému šíření se říká SPAMOVÁNÍ. Výklad SPAMOVÁNÍ pro tyto VP: Uživatel nebude zasílat ze své adresy do internetové sítě nebo přes přidělené SMTP servery hromadně nebo opakovaně e-maily reklamního charakteru a to zejména uživatelům, kteří si to nepřejí. V případě opakovaného porušování tohoto bodu může být po písemném upozornění s uživatelem okamžitě ukončena služba nebo smlouva.
- 5.3 Uživatel zajistí korektnost a technickou správnost zveřejňovaných informací v síti, a to zejména routovacích informací a dále informací o doméně uživatele v rámci DNS. Uživatel nebude připojovat neregistrované sítě a šířit jejich routovací informace v síti.
- 5.4 Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí uživatel respektovat podmínky přístupu a ochrany do tohoto systému (sítě).
- 5.5 Uživatel nesmí využít internetových služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice.
- 5.6 Uživatel musí technicky zajistit, aby do internetové sítě nešířil vědomě či nevědomě počítačové viry, trojské koně, virové červy a podobné programy, které mohou obtěžovat nebo ohrozit jiné uživatele internetové sítě a servery. Pokud uživatel ani po upozornění poskytovatele nezajistí bezpečnost při odesílání svých dat do internetové sítě, má poskytovatel právo okamžitě přerušit provoz jeho služeb až do chvíle, kdy uživatel prokáže zabezpečení provozu nasazením antivirových programů či opatření na svých počítačích nebo počítačové síti.
- 5.7. Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám.
- 5.8. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.
- 5.9. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Požádá-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatele, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.
- 5.10. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 400,-Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 5.11. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Čeniku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Čeniku služeb poté, co mu budou změny oznámeny.
- 5.12. Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.
- 5.13. Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.
- 5.14. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu.

5.15. Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnuté Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neucínil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy.

#### **REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ**

5.16. Uživatel nebo osoba Uživatelem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně odchylek nebo kvality služeb).

5.17. Reklamacce se uplatňují písemně. Reklamacce by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Uživatele, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

5.18. Reklamacce na vyúčtování ceny služby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a Uživatel se tak nezavazuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

5.19. Reklamacce na poskytnutou službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5.20. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

5.21. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.

5.22. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

5.23. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

5.24. Uživatel je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

5.25. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytnutou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytnuté aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

## **6. Práva a povinnosti Poskytovatele**

6.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.

6.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.

6.3. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.

6.4. Poskytovatel je oprávněn použít opatření řízení provozu (dle článku 7. 7.6, 7.4., 7.9. a 7.10) na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.

6.5. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvních služeb.

6.6. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.

6.7. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatele, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.

6.8. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.

6.9. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovatelových služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobí.

6.10. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeniích, změnách nebo nepravdivostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

6.11. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 5.000,-Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména bodů 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9. a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

6.12. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.

## **7. Implementace nařízení EU č. 2015/2120a formulace omezení služeb**

7.1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>) pro uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120)

7.2. Ve smyslu Článku 3, odst. 3 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak nemezuzuje opatření pro řízení provozu tarify či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditivní systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimek stanovených v Článku 3, odst. 3 a), b), c), tohoto nařízení.

7.3. Ve smyslu Článku 3, odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel vyjma poskytování přístupu k šířenému TV vysílání (kdy v takovém případě plně v souladu s Čl. 3 odst. 5 druhý

pododstavec, navyšuje šířku pásma připojení, vždy v rozsahu nezbytném pro příjem IP TV, tak aby nebyla na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncového uživatele), nenabízí aplikace snižující svým provozem úroveň kvality služby.

7.4. Opatření řízení provozu mohou mít vliv na odevzu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí Uživatel a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatel nejsou v tomto směru nijak dotčena. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb vč. nutnosti zamezení tzv. DDos a jiným útokům, analyzuje poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby sjednání nápravy aplikací omezení dle 20.10 VoP

7.5. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak nemezuzuje objem stahovaných, či odesílaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametřům služby žádná omezení nad rámec parametrů sjednané služby poskytovatel neprovádí.

7.6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz / omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ ukončit smlouvu s Uživatelem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech Uživatele.

7.7. Nedílnou součástí smlouvy i těchto VoP je dokument Definic rychlosti služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů ( dále jen definice rychlosti služeb), který specifikuje profily rychlosti připojek.

7.8. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, poskytovatel sděluje, že spotřebitel může pro kontrolu parametrů služby, využít technických prostředků pro měření jak z nabídky samotného poskytovatele, které tento zpřístupňuje v záhlaví svých www stránek, tak renomovaných externích softwarových, či hardwarových zařízení, umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti, či reklamace doložit tak, aby poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI. **Kak měřit rychlost služby přístupu k internetu** – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení. **Za velkou trvající odchylku** od běžné dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. **Za velkou opakující se odchylku** od běžné dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velké odchylky od inzerovaných a běžné dostupných rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odevzy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnost takových aplikací a služeb. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžné dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytnuté služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 539030410 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka zodpovědností za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 539030410, emailem na [podpora@netfon.cz](mailto:podpora@netfon.cz) nebo prostřednictvím zákaznického konta, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace sledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkoví. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy

Pro účely nahlášení či řešení potíží Uživatele má poskytovatel pro tyto účely zřízenou HotLine linku, na které jsou pracovníci poskytovatele připraveni tyto problémy po doložení konkrétních měření řešit. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na infolinku poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamace služby a ve smyslu této reklamace je následně taková odchylka řešena. Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaqts, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchylku, která má prokazatelně charakter vady služby, může uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.

7.9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, její bezpečnosti, nebo při zjištění ohrožení či zranitelnosti, K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodů jiného závažného veřejného zájmu.

*Smlouva o poskytování datových telekomunikačních služeb*

*Strana 3 z celkem 3*

- 7.10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:
- nebylo uhrazeno řádné vyúčtování služeb a to ani po poskytnutí náhradní lhůty
  - jsou služby zneužívány osobou Uživatele či třetí stranou-nedojde k doručení podepsaného paré smlouvy ze strany Uživatele
  - jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části
  - je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě
- 7.11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny
- 7.12. Na základě č. 127/2005 Sb.§ 63 odst. 1 písm. c) bod 2, může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným Uživatelem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. Energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu.

## 8. Ceny služeb, účtování a úhrady

- 8.1 Ceny za sjednané služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Ceník internetových služeb je vystaven na internetu na adrese [www.net-line.cz](http://www.net-line.cz) odkaz CENÍK . Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem individuální smluvní dohody.
- 8.2 Ceny za sjednané služby jsou fakturovány ročně, čtvrtletně nebo měsíčně vždy podle sjednaného tarifu. Splatnost faktur je čtrnáctidenní. Uživatel je povinen uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. V případě nezaplacení faktury 14-ti dnů po termínu splatnosti, může být uživatel písemně vyzván doporučeným dopisem na adresu dle smlouvy k neprodlenému zaplacení závazků vůči poskytovateli. Termínem splatnosti se má na mysli den připsání na účet poskytovatele. Pokud ani po 20 dnech od splatnosti faktury nebudou všechny splatné pohledávky uživatelem uhrazeny, může poskytovatel přerušit provoz poskytovaných internetových služeb, tzn. znemožnit přístup k poskytovaným službám uživateli i ostatním Uživatelům sítě Internet. Za každý den prodlení je účtována smluvní pokuta ve výši 0.15% z dlužné částky. Pokud uživatel neuhradí své pohledávky do 30 dnů od termínu splatnosti faktury, bude poskytovaná služba zrušena (např. zrušení připojení, mailu, vedení domény apod.). Vystavení upomínky a náklady spojené s její evidencí jsou předmětem poplatku 300 Kč, který bude fakturován při následujícím fakturačním termínu. Znovuvedení zrušené nebo přerušené služby do provozu je pak zatíženo zřizovacím poplatkem v plné výši varianty objednané služby uživatele.
- 8.3 Pokud je závadou na systému poskytovatele znemožněno užívání služeb u jednom dni po dobu delší než 6 hodin od nahlášení poruchy uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud by služba byla závadou na systému poskytovatele nedostupná uživateli více než 6 dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek na základě žádosti uživatele v plné výši. Vrácení poplatku nebo jeho části je realizováno snížením částky při zpoplatňování služeb za následující měsíc, jen pokud to není možné pak fakturou vystavenou uživatelem k prvnímu dni následujícího měsíce. Uživatel bere na vědomí, že v případě technického výpadku serveru nebo při oprávněném pozastavení služeb, či jejich ukončení podle podmínek smlouvy či podle Všeobecných podmínek nenese poskytovatel odpovědnost za případné škody např. ušlý zisk uživatele v souvislosti s poskytováním www služeb. Uživatel nemůže na poskytovateli soudně ani jinou cestou vymáhat jakékoli jiné náhrady, než slevu podle bodu 5.3 těchto Všeobecných podmínek.

8.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody nebo ušlý zisk uživatele v souvislosti s používáním internetových služeb poskytovatele.

## 9. ZÁVEŘEČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy
- 9.2. Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 9.3 Poskytovatel neručí za škody způsobené uživateli přerušením služeb dle bodu 5.2.
- 9.4. Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Obchodní podmínky. Tyto však výhradně v souladu s ZeK
- 9.5. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.
- 9.6 Poskytovatel si v případě hrubého nebo opakovaného porušování těchto Všeobecných podmínek, zejména bodu 5. VP, vyhrazuje právo okamžitého vypovězení smlouvy na poskytování služeb, tzn. mimo jiné okamžité přerušeni nebo zrušení poskytovaných služeb.
- 9.7 Pokud není v písemné smlouvě uvedeno jinak, má Poskytovatel právo bez uvedení důvodu vypovědět služby uživateli s jednoměsíční výpovědní lhůtou, začínající běžet následující měsíc od odeslání výpovědi. Pokud není v písemné smlouvě uvedeno jinak, má uživatel právo služby vypovědět s jednoměsíční výpovědní lhůtou, začínající běžet následující měsíc od odeslání výpovědi. Dnem odeslání výpovědi se má na mysli den podání výpovědi formou doporučené zásilky na České poště.
- 9.8. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 9.9. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 9.10. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1.1.2021, účinnosti dne 1.1.2021
- V Brně, platný a účinný od 1.1. 2021     Ing. Michal Točev