



Všeobecné podmínky pro poskytování služeb v síti ARIT s.r.o. (dále jen „VOP“)

1. Definice pojmů

- 1.1 **ČTÚ:** Český telekomunikační úřad; internetové stránky <http://www.ctu.cz/>.
- 1.2 **Definovaný uživatel:** právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je Spotřebitel a fyzická osoba podnikající.
- 1.3 **OZ:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 1.4 **Poskytovatel:** společnost ARIT s.r.o., se sídlem Praha 4 - Libuš, Dobronická 1257, PSČ 14800, IČO: 26747804 spisová značka: C 91216 vedená u Městského soudu v Praze.
- 1.5 **Služby:** veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, poskytované Uživateli Poskytovatelem a s nimi spojené další doplňkové služby s tím; Služby jsou poskytovány v souladu se ZEK a v rozsahu osvědčení ČTÚ č. 2759.
- 1.6 **Smlouva:** nepojmenovaná smlouva podle § 1746 odst. 2 OZ, jejímž předmětem je poskytování Služeb Poskytovatelem, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem; Smlouvou se pro účely těchto VOP rozumí též veškeré její součásti, přílohy a dodatky; Smlouva může mít podobu rámcové smlouvy, realizována bude formou dílčích smluv (objednávek).
- 1.7 **Web:** internetové stránky Poskytovatele dostupné na adrese www.arit.cz.
- 1.8 **Spotřebitel:** Uživatel – fyzická osoba, který uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.9 **Uživatel:** fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu/které jsou poskytovány Služby na základě Smlouvy.
- 1.10 **ZEK:** zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

2. Služby

- 2.1 Poskytovatel poskytuje následující Služby:
 - 2.1.1 připojení k Internetu/datová služba;
 - 2.1.2 případně další Služby dle nabídky na Webu.
- 2.2 Parametry Služeb jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v ceníku či v nabídce poskytování Služeb, kdy:
 - 2.2.1 minimální rychlostí je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Uživatel je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;
 - 2.2.2 běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat v době, kdy danou Službu používá, hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne;
 - 2.2.3 maximální rychlostí je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě;
 - 2.2.4 inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost.



- 2.3 Pro zjišťování výkonu Služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě Internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OS.
- 2.4 Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatelé na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a Služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového Uživatelé nebo Poskytovatelé či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo Služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná Služba může být načtena rychleji, případně pomaleji, některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
- 2.5 Za velkou opakující odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v časovém úseku devadesát (90) min. Velká trvající odchylka je pak odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti (odpovídající měřením) hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování, popř. nahrávání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení, a v nejhorsím případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. V případě zjištění uvedených odchylek je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu.
- 2.6 Poskytovatel poskytuje Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a Specifikaci na Webu. Poskytovatel je oprávněn zvýšit (byť i dočasně) kvalitu poskytovaných Služeb, zejména rychlost připojení, aniž by tím docházelo ke změně Smlouvy, tedy rozšíření závazku Poskytovatelé.
- 2.7 Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatelé. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu:
- 2.7.1 telefonicky: 241 711 754 nebo 603 153 006;
 - 2.7.2 e-mailem: info@arit.cz
 - 2.7.3 nebo v servisním modulu FlexiServis na servis.arit.cz.
- 2.8 Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel. K servisním službám je Poskytovatel oprávněn účtovat dopravné ve výši podle ceníku.
- 2.9 Poskytovatel má právo, po předchozím upozornění, omezit Uživatelé poskytování Služeb, zejména pokud Uživatel neuhradil vyúčtování ve splatnosti, umožní využívání některých služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle ZEK či v případě jiného porušení Smlouvy.

3. Smlouva – uzavření, změny a skončení

- 3.1 Smlouva se uzavírá zásadně písemně, podle vzoru uveřejněného na Webu, případně za individuálních podmínek sjednaných mezi Poskytovatelé a Uživatelé.
- 3.2 V případě, že je Smlouva se Spotřebitelem uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatelé, má Spotřebitel



- právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po okamžiku, kdy byly Spotřebiteli poskytnuty informace o podmínkách Smlouvy (v rozsahu podle § 63 odst. 1 ZEK) elektronickou nebo listinnou formou, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla Smlouva splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.
- 3.3 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
 - 3.4 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě v případě existence splatného dluhu Uživatele vůči Poskytovateli. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti němu zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku.
 - 3.5 Smlouva je uzavřena dnem projevu vůle obou smluvních stran. Poskytování Služeb je zahájeno zásadně dnem instalace a zprovoznění zařízení pro poskytování Služeb v místě připojení, případně v den, který Poskytovatel a Uživatel dohodnou. Ode dne zahájení poskytování Služeb je Uživatel povinen hradit cenu za Služby.
 - 3.6 Součástí Smlouvy tvoří tyto VOP, ceník v rozsahu ocenění sjednaných Služeb a servisních služeb.
 - 3.7 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce trvání uvedené ve Smlouvě.
 - 3.8 Poskytovatel s Definovanými uživateli uzavírá zásadně smlouvy na dobu neurčitou. Pokud si takové smluvní strany sjednají Smlouvu na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby (ne delší než 24 měsíců) přechází Smlouva automaticky do režimu smlouvy na dobu neurčitou. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou Definovaný uživatel prohlašuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Definovaného uživatele. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou s Definovaným uživatelem bude Poskytovatel Definovaného uživatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem pro zasílání vyúčtování.
 - 3.9 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky co se týká obsahu a rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inovací, rozvoje apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými Službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
 - 3.10 O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Uživatele způsobem, jaký si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změn smluvních podmínek. Bude-li to potřebné, Poskytovatel stejným způsobem informuje Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn VOP. Informace o změně smluvních podmínek budou zároveň zveřejněny také na Webu a v provozovnách Poskytovatele vždy nejméně jeden (1) měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Uživatele vyrozumí oznámením do e-mailové schránky Uživatele určené pro komunikaci s Poskytovatelem (případně do schránky uživatelského účtu Uživatele).
 - 3.11 Pokud je jako datum účinnosti změn ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než jeden (1) měsíc od zveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Uživatele právě jeden (1) měsíc od zveřejnění. Lhůta k zveřejnění změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.



- 3.12 Jednostranné změny VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VPOP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP, není-li učiněna jiná výhrada. Změny ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.
- 3.13 Smlouvu lze ukončit na základě jednostranné písemné výpovědi doručované druhé smluvní straně, přičemž délka výpovědní doby činí vždy 30 dnů. Běh výpovědní doby započne prvního dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi adresované smluvní straně.
- 3.14 Uživatel je oprávněn bez sankce vypovědět Smlouvu v případě, že neakceptuje změnu Smlouvy ohledně náležitostí uvedených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK. Výpověď musí být doručena přede dnem účinnosti změny Smlouvy oznámené v souladu s VOP. Smlouva pak zaniká s účinností změn Smlouvy. Právo výpovědi podle tohoto ujednání Uživatel nemá, pokud je změna Smlouvy vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu. Právo výpovědi nemá též Uživatel, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.
- 3.15 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem z následujících důvodů:
- 3.16 Uživatel se dostane do prodlení nejméně se dvěma po sobě jdoucími vyúčtováními;
 - 3.16.1 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli déle než 45 dnů,
 - 3.16.2 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP, tj. především Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa,
 - 3.16.3 technické nebo jiné vnější důvody, jako ztráta oprávnění Poskytovatele poskytovat Služby atp.
- 3.17 Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, jímž se rozumí:
 - 3.17.1 nepřetržitá nedostupnost Služeb po dobu delší než 5 za sebou jdoucích dní, s výjimkou vyšší moci, plánované a oznámené opravy nebo údržby sítě;
 - 3.17.2 opakovaná nedostupnost v souhrnné délce 10 dní za období 3 kalendářních měsíců, s výjimkou vyšší moci, plánované a oznámené opravy nebo údržby sítě.
- 3.18 Ukončení Smlouvy podle předchozích ujednání nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, která mají trvat až do jejich úplného uspokojení, tj. především pohledávky Poskytovatele za Uživatelem či jiné závazky Uživatele, smluvní pokuty atp.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro splnění předmětu Smlouvy, včetně umožnění přístupu do prostoru instalace zařízení.
- 4.2 Uživatel vždy umožní Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Uživatele či jeho zástupce.
- 4.3 Uživatel se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Uživatelem společnou domácnost, resp. prostor pro společný výkon podnikatelské činnosti nespočívající v poskytování Služeb. Bez předchozího písemného souhlasu



Poskytovatele nesmí Uživatel umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu. Porušení tohoto ustanovení představuje podstatné porušení Smlouvy. Uživatel odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.

4.4 Uživatel se dále zavazuje:

- 4.4.1 průběžně sledovat aktualizace VOP a ceníku či dalších součástí Smlouvy a seznámit se bez zbytečného odkladu s jejich změnami poté, co mu budou změny oznámeny způsobem dle těchto VOP;
 - 4.4.2 užívat Služby v souladu s jejich Smlouvou a účinnými obecně závaznými právními předpisy;
 - 4.4.3 neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím o každé změně Služeb, kterou Uživatel neinicioval, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele oznámena;
 - 4.4.4 nezasahovat do zařízení sítí Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele; nepřipojovat více koncových zařízení Uživatele než kolik je jich uvedeno ve Smlouvě;
 - 4.4.5 nepřipojovat ke k síti Poskytovatele taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či VOP;
 - 4.4.6 neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob; Uživatel zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele;
 - 4.4.7 nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. koncových zařízení ostatních Uživatelů.
- 4.5 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Uživateli ze Smlouvy na třetí osobu.
- 4.6 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, zejména v případě živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí orgánu veřejné moci. O tom se bude snažit Uživatele informovat vždy předem
- 4.7 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele, znemožňují-li Uživateli zcela využívat Služeb, do tří (3) kalendářních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například přerušování dodávky elektrické energie, vyšší moc apod.
- 4.8 Nebude-li závada odstraněna ve lhůtě stanovené VOP, Smlouvou či dohodou smluvních stran, má Uživatel právo na vrácení příslušné poměrné části pravidelného měsíčního poplatku za dobu, kdy Službu nebylo možné pro řádně ohlášenou závadu na straně Poskytovatele využít. Částka bude na základě písemné žádosti Uživatele zúčtována ve formě opravného daňového dokladu nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení písemné žádosti o vrácení, zpravidla vypořádána zápočtem na jinou pohledávku Poskytovatele (sleva na další vyúčtování ceny Služeb).
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3 odst. 3 písm. a) až c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, 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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.



4.10 Poskytovatel je oprávněn specificky užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně Služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly síť dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu šesti (6) měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

5. Ceny a platební podmínky

- 5.1 Uživatel má právo na vyúčtování Služeb v souladu s právními předpisy (zejména ZEK a OOP/3/07.2005-4, resp. předpisy na ně navazující).
- 5.2 Uživatel ve Smlouvě volí podobu a způsob doručování vyúčtování, zpravidla v elektronické podobě (zásadně zdarma), či jinak (zpravidla za poplatek dle ceníku).
- 5.3 Vyúčtování bude Poskytovatelem vystaveno zásadně do 10. dne následujícího měsíce ve formě daňového dokladu (faktura). Splatnost vyúčtování se činí zásadně 10 dnů ode dne doručení vyúčtování, pokud není ve vyúčtování uvedeno jinak.
- 5.4 Zúčtovacím obdobím je zásadně 1 kalendářní měsíc, pokud Smlouva neurčí jinak.
- 5.5 V případě prodloužení s úhradou vyúčtování ceny Služeb či jiného vyúčtování je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení.
- 5.6 Při opakovaných platbách po splatnosti bude odběratel převeden na zálohové faktury s fakturací předem na dané období
- 5.7 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči Uživateli, vyplývajících ze Smlouvy, a to též jednostranným oznámením o započtení s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné ceny Služeb, popř. náhrada škody způsobená Poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení.

6. Zařízení

- 6.1 Uživatel je povinen svěřená technická zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jejich technického nastavení ani s nimi jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele.
- 6.2 Uživatel je povinen svěřená technická zařízení vrátit do 14 dnů od ukončení platnosti Smlouvy či smlouvy o svěřením zařízení, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Uživatel technická zařízení vrátí v sídle Poskytovatele. V případě, že Uživatel požaduje vyzvednutí technických zařízení na adrese poskytované Služby, může být Uživateli účtován příslušný poplatek dle platného ceníku. Pokud Uživatel nevrátí zařízení Poskytovatele v uvedené lhůtě nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 % hodnoty takového zařízení uvedené v ceníku v den uzavření Smlouvy, resp. den poskytnutí zařízení. Není-li hodnota zařízení uvedena ve Smlouvě či záznamu o předání, vychází



se z pořizovací ceny takového zařízení a pro účely smluvní pokuty nejméně z částky 500,00 Kč.

- 6.3 Uživatel je oprávněn svěřená technická zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o svěřeni zařízení a ve Smlouvě. Uživatel není oprávněn přenechat technická zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu OZ.
- 6.4 Uživatel je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickými zařízeními a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 6.5 Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele, bezodkladně od zjištění takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má Uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla v případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poškození zařízení z důvodu na straně Uživatele.

7. Reklamacce služeb a řešení sporů

- 7.1 Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na Služby a/nebo vyúčtování ceny, zejména pokud:
 - 7.1.1 poskytované Služby svým rozsahem a kvalitou nebo neodpovídají deklarovaným podmínkám;
 - 7.1.2 došlo k nesprávnému vyúčtování ceny Služby (to i bez ohledu na kvalitu Služby).
- 7.2 Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců od:
 - 7.2.1 poskytnutí reklamované Služby;
 - 7.2.2 doručení reklamovaného vyúčtování ceny Služby,
jinak právo na Reklamaci zanikne.
- 7.3 Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby řádně a včas. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Pokud vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.5 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, má podatel reklamacce, právo do 1 měsíce od doručení informace o vyřízení reklamacce, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u ČTÚ. Marným uplynutím jednoměsíční lhůty právo podat námitky zanikne. Námitka se činí návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a povinnost Uživatele zaplatit cenu za poskytnuté Služby řádně a včas trvá. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 7.6 V případě kladného vyřízení reklamacce je Poskytovatel povinen vrátit Uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamacce.
- 7.7 Ostatní případy reklamací Uživatele vyřídí Poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti. Reklamacce zařízení či jiných výrobků dodaných Poskytovatelem Uživateli se řídí úpravou práv z vadného plnění podle OZ vždy vzhledem k povaze kupujícího (podnikatel/Spotřebitel).



- 7.8 V případě, že reklamace nebude shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Uživateli požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů.
- 7.9 ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, zejména spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení rozhodují obecné soudy.
- 7.10 V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: spotrebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele či prodaných výrobků se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: adr@coi.cz; webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.

8. Shromáždění a užití informací o účastnících

- 8.1 Ochrana osobních údajů Uživateli podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění, a v neposlední řadě ZEK. Poskytovatel informuje Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Poskytovatel a Uživatel prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
- 9.2 Tyto VOP jsou uveřejněny v aktuálním znění na Webu, a to volně a bezúplatně. Uživatelé jsou oprávněni nahlížet do aktuálních VOP v provozovnách Poskytovatele. Poskytovatel na žádost poskytne kopii VOP žadateli o uzavření Smlouvy před jejím uzavřením.
- 9.3 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.03.2021.



Příloha č. 1 – přehled parametrů datových služeb

Označení služby	Kabel Standard 15/15	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	5 Mbps	5 Mbps
Běžně dostupná	10 Mbps	10 Mbps
Maximální	15 Mbps	15 Mbps
Inzerovaná	15 Mbps	15 Mbps

Označení služby	Kabel Standard 25/25	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	10 Mbps	10 Mbps
Běžně dostupná	20 Mbps	20 Mbps
Maximální	25 Mbps	25 Mbps
Inzerovaná	25 Mbps	25 Mbps

Označení služby	Kabel Standard 40/40	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	15 Mbps	15 Mbps
Běžně dostupná	30 Mbps	30 Mbps
Maximální	40 Mbps	40 Mbps
Inzerovaná	40 Mbps	40 Mbps

Označení služby	Kabel Standard 55/55	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	20 Mbps	20 Mbps
Běžně dostupná	45 Mbps	45 Mbps
Maximální	55 Mbps	55 Mbps
Inzerovaná	55 Mbps	55 Mbps

Označení služby	Kabel Standard 80/80	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	30 Mbps	30 Mbps
Běžně dostupná	70 Mbps	70 Mbps
Maximální	80 Mbps	80 Mbps
Inzerovaná	80 Mbps	80 Mbps



Označení služby	Kabel Profi 50/50	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	45 Mbps	45 Mbps
Běžně dostupná	50 Mbps	50 Mbps
Maximální	50 Mbps	50 Mbps
Inzerovaná	50 Mbps	50 Mbps

Označení služby	Kabel Profi 100/100	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	90 Mbps	90 Mbps
Běžně dostupná	100 Mbps	100 Mbps
Maximální	100 Mbps	100 Mbps
Inzerovaná	100 Mbps	100 Mbps

Označení služby	Kabel Profi 200/200	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	180 Mbps	180 Mbps
Běžně dostupná	200 Mbps	200 Mbps
Maximální	200 Mbps	200 Mbps
Inzerovaná	200 Mbps	200 Mbps