

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací firmou Petr Hejda

### čl. 1

#### Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále i jen jako „VOP“ jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen jako „zákon o elektronických komunikacích“) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“) a upravují smluvní, technické a organizační podmínky poskytování služeb v elektronických komunikacích Poskytovatelem, firmou Jan Balázs, IČ:75072238 a blíže stanovují práva a povinnosti Smluvních stran (dále jen „Služba“). VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.2 Základní pojmy:

**Poskytovatel** – je Petr Hejda, Dráčov 103, 392 01, IČ:735 08 918, DIČ: CZ8011021403, registrovaná u ČTU – evidence podnikatelů v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění č.951,. [www.petanet.cz](http://www.petanet.cz)

**Zájemce** – je fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření smlouvy s Poskytovatelem

**Uživatel** – je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy užívá Služeb Poskytovatele

**Oprávněný zástupce**– je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat Smlouvy jménem Smluvní strany nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat Smlouvy za Smluvní stranu jako její zástupce.

**Služba** – je poskytování přístupu k síti Internet a dalším Službám, které umožňuje tato síť (služby datové, hlasové atd.).

**Smlouva**– se rozumí Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Smlouvou se rozumí vlastní Smlouva včetně příloh, které jsou její nedílnou součástí.

**Smluvní strany** – se společně označují Poskytovatel a Uživatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu

**Specifikace služby** – je součástí Smlouvy a specifikuje charakter, parametry a cenu každé jednotlivé Služby poskytované podle Smlouvy.

**ceník** – je aktuálně platný ceník s parametry Služby internet zveřejněný na webu poskytovatele

**Cena** – je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby

**Data** – jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuku a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

**Síť** – se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťovaná Poskytovatelem.

**Přístupovým bodem bezdrátové sítě** – se rozumí místo, na kterém je Uživateli poskytován přístup k Telekomunikační síti, či je Uživateli předávána Služba. Přístupový bod je ve vlastnictví Poskytovatele.

**Koncové zařízení** – je zařízení kterým se Uživatel připojuje na Přístupový bod Poskytovatele. Koncové zařízení zapůjčuje Uživateli Poskytovatel.

**Dohled** – je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Síti (až po Přístupový bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Specifikací Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací deklarované parametry Služby. Dohled je také kontaktním místem pro

Uživatele v případě omezení Služby, zhoršení kvality služby, z důvodu reklamace a přijímá požadavky na technické a administrativní změny. Kontakt je uveden na Specifikaci a webu Poskytovatele.

**Minimálně zajištěná dostupnost služby (SLA)** – je garantované dodržení technických parametrů Služby v takové výši, aby uživatel mohl Službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané Službě.

**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 podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

**Maximální rychlost** – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**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 běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**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 přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Velká trvajících odchylka** – odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Velká opakující se odchylka** – odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

**Prvním dnem** - se rozumí umožnění užívání Služby ze strany Poskytovatele a je to zároveň první den zpoplatnění Služby.

**Vyšší moc** – se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností stanovených ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války, živelné katastrofy mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.

## čl. 2

### **Charakteristika poskytovaných Služeb**

**2.1** Veřejné Služby elektronických komunikací nabízené firmou Jan Balázs spočívají v přístupu k síti Internet a dalším Službám, které umožňuje tato síť. Poskytovatel bude poskytovat Uživateli zejména následující Služby – přístup k síti Internet a jejím službám, přidělení registrovaného IP adresového prostoru podle adresovacího plánu, možnost zřízení a správy DNS pro domény druhého řádu, poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru.

**2.2** Přístupový bod – pro účely poskytovaných Služeb je toto místo dále chápáno jako bod převzetí Služby Uživatелеm. Součástí Služby je zapůjčení Uživateli koncového zařízení, které je potřebné pro přístup do sítě Internet Poskytovatele. Technické podmínky připojení a technický popis Služby je součástí Specifikace služby. Služby jsou poskytovány formou sdíleného mikrovlnného pásma, což je poskytování Služby, kdy Uživatel sdílí, při připojení k síti Poskytovatele, jednu společnou frekvenční hladinu s omezeným počtem Uživatelů Poskytovatele Služby. Služby jsou poskytovány nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technického softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány nebo vlivem Vyšší moci.

## čl. 3

### **Vznik smluvního vztahu, změna Smlouvy, trvání a zánik Smlouvy**

**3.1** Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatелеm nebo jejich Oprávněnými zástupci a na základě Všeobecných podmínek a Specifikace služby. Na základě písemné objednávky (poštou, faxem, e-mailem) a na základě podepsané Smlouvy oběma Smluvními stranami zprovozní Poskytovatel Uživateli objednané připojení k síti Internet a případně dalším Službám, které umožňuje síť Poskytovatele, uvedeným ve Smlouvě a Specifikaci dané Služby. Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Uživatel zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek, uzavřené Smlouvy a Specifikace služby. Smlouva se uzavírá písemně a je účinná dnem podpisu oběma Smluvními stranami. Vyhotovuje se ve dvou provedeních, kdy každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a Ceník služeb s parametry služby internet. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele.

**3.2.** Ke změně Smlouvy dochází zejména podpisem dodatku Smlouvy, podpisem nové Specifikace, nabytím účinnosti nových VOP a Ceníku.

**3.3.** Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

**3.4.** Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran, uplynutím sjednané výpovědní lhůty dle písemné výpovědi, odstoupením od Smlouvy, uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ukončením poskytování Služby ze strany Poskytovatele, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby. Poskytovatel i Uživatel je oprávněn i bez udání důvodů Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba u Uživatele, který je spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem po datu kdy byla písemná výpověď prokazatelně doručena druhé straně. Uživatel i Poskytovatel mají právo okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane Službu uvedenou ve Smlouvě nabízet a provozovat. Uživatel může ukončit Smlouvu v souladu s článkem čl. 5, odst. 5.1 (viz změna smluvních podmínek). Poskytovatel je oprávněn okamžitě přerušit poskytování Služby a odstoupit od Smlouvy tehdy, pokud Uživatel poruší některá z ustanovení těchto Všeobecných podmínek, Smlouvy, Specifikace Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací služby nebo všeobecně závazného právního předpisu. Poskytovatel i Uživatel může odstoupit od Smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy v případě, kdy druhá Smluvní strana závažně porušila své smluvní povinnosti. Pokud je Uživatel v prodlení s úhradou za odebrané Služby déle než 7 dní, je Provozovatel oprávněn bez dalšího upozornění pozastavit poskytování veškerých

Služeb do doby, než bude uhrazena dlužná částka. Jestliže Uživatel odstraní příčiny, pro které byly pozastaveny Služby, Poskytovatel neprodleně do 2 pracovních dnů obnoví jejich poskytování. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud Uživatel ve lhůtě 14 dnů od přerušení poskytovaných Služeb neodstraní příčiny, pro které bylo poskytování Služeb přerušeno. Odstoupení nabývá platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy. Ukončením smluvního vztahu není Uživatel zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli veškeré ceny, poplatky a jiné úkony, plynoucí z poskytovaných Služeb až do ukončení smluvního vztahu ani odpovědnosti za případné způsobené škody Poskytovateli. Tímto také nezanikají Poskytovateli nároky na neuspokojené pohledávky vzniklé v průběhu smluvního vztahu. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů od ukončení Smlouvy.

## čl. 4

### **Ceny a platební podmínky**

**4.1** Ceny za Služby jsou stanoveny na základě platného Ceníku služeb s parametry služby internet, který je umístěn na webových stránkách Poskytovatele. Uživatel má právo si zvolit fakturační období měsíčně, čtvrtletně, pololetně nebo ročně. Zvolené fakturační období a cena za konkrétní Službu je uvedena ve Specifikaci služby, která je nedílnou součástí Smlouvy a může být změněna písemným dodatkem Specifikace služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše ceny za Službu. Každá taková změna bude Účastníkovi oznámena písemně (pošta, fax, e-mail) nejpozději 30 dní před nabytím její účinnosti.

**4.2** Poskytovatel provádí vyúčtování vystavením faktury Uživateli zasláné formou elektronické zprávy nebo klasickou poštou = zpoplatněno viz Ceník (pokud si Uživatel vyžádá její písemné zaslání). Pravidelné platby jsou účtovány k prvnímu dni daného fakturačního období. Za první den se považuje umožnění užívání Služby Uživateli ze strany Poskytovatele. Platby za Služby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce po datu zahájení poskytování Služby a jsou určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byly Služby poskytovány ( $1/30 \times$  počet dní ode dne zřízení Služby (včetně) do konce příslušného kalendářního měsíce  $\times$  cena Služby dle platného ceníku za jeden měsíc). Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedeném na faktuře nebo v hotovosti nejpozději v den splatnosti úctované částky uvedené na faktuře, jinak je Uživatel v prodlení. V případě, že je prodleva s platbou delší než sedm dní a Uživatel nesjedná nápravu ani po upomínce zasláné Poskytovatelem v elektronické formě, je Provozovatel oprávněn Uživatele odpojit a přerušit mu dodávku poskytovaných Služeb až do úplného uhrazení. Cena za Službu může být hrazena dle ujednání ve Smlouvě a Specifikaci služeb formou předplatného na aktuální či následující platební období nebo zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém platebním období. Veškeré přeplatky Uživatele může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Uživatele nebo je po dohodě s Uživatelem započítat jako předplatné na úhradu Služby v budoucím období.

**4.3** Při přerušení poskytovaných Služeb z důvodu popsanych v čl. 7, odst. 7.5 má Uživatel nárok na vrácení poměrné části ceny za Služby. Vztahuje se pouze na Uživatele, kteří mají vše řádně zaplacené a nedluží Poskytovateli částku za odebrané Služby. Předpokladem vrácení poměrné části ceny za odebrané služby je, ( $1/30 \times$  počet dnů, ve kterých Služba nebyla poskytnuta  $\times$  cena Služby dle platného ceníku za jeden kalendářní měsíc) že Uživatel uvědomí Poskytovatele okamžitě, nejpozději však podle níže uvedeného způsobu reklamace po zjištění závady, která má za následek přerušení provozu.

## čl. 5

### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

**5.1** Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu se Zájemcem, který:

- a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u něhož lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržel v jiném smluvním vztahu)
- b) v minulosti zneužil, nebo se pokusil zneužít Službu nebo u něhož existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít
- c) který má neuhrazené závazky z jiného smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn za tímto účelem ověřit platební bonitu Zájemce (např. insolvenční rejstřík apod.).

Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby v souladu a rozsahu uvedeném v těchto Všeobecných podmínkách, Ceníku, Specifikaci služby a Smlouvě mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu Uživateli nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí. Poskytovatel může dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služebv případě nezbytných úprav a oprav technických zařízení, měření nebo odstraňování poruch. Omezení či přerušování poskytování Služeb je Poskytovatel povinen oznámit nejméně 1 pracovní den předem na svých webových stránkách. Pokud bylo možné využívat Služby pouze částečně, nebo je nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru nebo jakéhokoliv jiného důvodu na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit bez zbytečného odkladu znovuoobnovení funkčnosti.

Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto VOP a Ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se nabízených služeb, ceny služby, vyúčtování, plateb, způsobu a podmínek poskytování služeb a dále týkajících se rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Uživatele, doby trvání Smlouvy a způsobu a podmínek jejího ukončení, smluvních pokut, technicko-provozních náležitostí a zpracování osobních údajů uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna technických, provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti výše uvedené změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň Uživatele informuje o této změně. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Uživatele na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Uživatele o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci Poskytovatel sdělí Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy. Z důvodu ochrany sítě elektronických komunikací může docházet k omezení či blokadě Služby, resp. některých portů, zejména v případě, kdy je ze síťového provozu zjevné, že dochází k šíření virů zneužívajících Službu či je Služba užívána k rozesílání spamu. V případě bezpečnostních incidentů si Poskytovatel vyhrazuje právo zablokovat veškerou komunikaci na portech nebo IP adresách, ze kterých k bezpečnostním incidentům dochází. Uživatel bude vždy tento fakt upozorněn Poskytovatelem a po odstranění příčiny bude opět daný port nebo IP adresa odblokována. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data, která uveřejňuje Uživatel v síti Internet, ani za data, která Uživatel v této síti získá. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost počítačové sítě (internetu) Uživatele. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a za závady vzniklé mezi přístupovým bodem a koncovým zařízením.

Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti Služby celé, či částečné, pokud k těmto poruchám nebo závadám došlo na základě neodborného a neoprávněného zacházení ze strany Uživatele nebo třetích osob. Poskytovatel má právo měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy, změny konfigurace a měnit nastavení Služby (IP adresy, frekvence atd.) Pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy a Specifikace. Poskytovatel zajistí neustálý dohled nad poskytováním Služeb po dobu 24 hodin, 7 dní v týdnu.

Poskytovatel má právo provádět kontroly připojeného Koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení. Pokud bude při odstraňování závady nebo poruchy zjištěno, že tato závada nebo porucha není na síti Poskytovatele, ale na zařízeních Uživatele, má Poskytovatel právo na náhradu veškerých vzniklých nákladů a výdajů. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby pokud jednání, nedbalost či opomenutí Uživatele je způsobitelné ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě nebo je v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Specifikací služby nebo platnými právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn přerušit nebo zastavit poskytování Služby, odstoupit od Smlouvy pokud je Uživatel v prodlení se zaplacením ceny za Služby. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění má-li k tomu závažné důvody popsané v čl. 7, odst. 7.3.

Poskytovatel je oprávněn při poskytování Služby upřednostnit v síti vybraný provoz (QoS), např. Službu VoIP a Televize. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatелеm, který je v prodlení s úhradou.

Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací, či v závislosti na technickém vývoji.

## čl. 6

### **Práva a povinnosti Uživatele**

**6.1** Uživatel má nárok na zřízení Služby na základě správně a pravdivě vyplněné objednávky a pravdivě vyplněné a podepsané Smlouvy. Zřízení Služby je možné v případě, že je to technicky realizovatelné. Uživatel je povinen při využívání Služeb Poskytovatele dodržovat tyto Všeobecné podmínky, Smlouvu, Specifikaci služby a všeobecně platné právní předpisy. Uživatel je povinen za Služby poskytnuté Poskytovatelem řádně a včas platit cenu Služby dle platného Ceníku Poskytovatele. Uživatel může používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenaruší provoz sítě Poskytovatele a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob. Uživatel si pořídí nezbytný hardware a software potřebný pro přístup do sítě a učiní opatření k ochraně svých Dat, jakožto opatření k zabránění průniku do sítě a jeho zdrojům. Uživatel zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu do sítě Internet Provozovatele. Uživatel nesmí využívat poskytovaných Služeb k vlastnímu obohacení na úkor Poskytovatele, má zakázáno poskytnout síť nebo konektivitu třetím osobám bez souhlasu Poskytovatele. Uživatel se zavazuje provést na své straně veškerá nezbytná opatření, která zabrání v zneužití Služeb Poskytovatele. Uživatel je odpovědný za škody vzniklé Poskytovateli ze zneužití Služby. Za zneužití se považuje změna, která má zajistit neplacení poskytovaných Služeb zajištěním si jakýchkoli prostředků nebo zařízení k tomu určených nebo Uživatелеm vyrobených, zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného Uživatele nebo pokus tak učinit, bránit v používání Služeb jiným Uživatелům. Uživatel se zavazuje oznamovat neprodleně a včas Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud ji bude třeba. Uživatel se zavazuje, že nebude dále zveřejňovat a poskytovat přístupové konfigurační údaje pro připojení ke Službě, které mu přidělil Poskytovatel. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití údajů je Uživatel povinen

sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, až do oznámení je Uživatel odpovědný za každé zneužití přístupových údajů. Uživatel neprodleně písemně nebo elektronickou zprávou informuje Poskytovatele o změně identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě a Technické specifikaci a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

Uživatel je povinen v den ukončení poskytování služby umožnit Poskytovateli provést demontáž a převzetí zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele. Uživatel je oprávněn užívat Službu v souladu se Smlouvou, Technickou specifikací a Všeobecnými podmínkami, navrhnout změnu Smlouvy, zejména v části týkající se Specifikace Služeb, uplatňovat reklamaci, hlásit závady a poruchy Služby. Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nebo Smlouvou.

## čl. 7

### **Ohlašování závad a jejich odstranění, reklamace, odpovědnost za škody a její náhrada**

**7.1** Uživatel ohlašuje závady a poruchy telefonicky, e-mailem nebo jiným vhodným způsobem na adresu nebo telefon. číslo Poskytovatele, uvedené ve Specifikaci služby. Uživatel je povinen ohlásit jméno, firmu, typ zařízení, přesnou adresu a telefon.

**7.2** V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy a Specifikace je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději musí zahájit práce na odstranění závady do dvou pracovních dnů po nahlášení, zjištění poruchy Uživatelem a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. přerušení dodávky elektrické energie, zásahem Vyšší moci apod. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru (výjimku tvoří objektivní důvody viz výše a důvody v odst. 7.3 tohoto článku) na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady nebo po dohodě s Uživatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

**7.3** Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování Služeb. Poskytovatel neodpovídá za zhoršené přenosové charakteristiky distribučního bodu v důsledku zastínění (stromy a jiné objekty) také nenese žádnou hmotnou odpovědnost spojenou s jeho odstraněním. Poskytovatel může dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě nezbytných úprav a oprav technických zařízení, měření nebo odstraňování poruch. Omezení či přerušení poskytování Služeb je Poskytovatel povinen oznámit, pokud lze tyto skutečnosti objektivně předvídat nebo jsou Poskytovateli předem známy, nejméně 1 pracovní den předem na svých webových stránkách případně jiným vhodným způsobem. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění má-li k tomu závažné důvody. Za závažné důvody se považuje zejména obecné ohrožení, působení Vyšší moci nebo případy, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Uživateli nebo třetím osobám.

**7.4** Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Uživatele do jakékoliv ze součástí instalace. V takovém případě si bude Poskytovatel účtovat náhradu na odstranění závady. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek nemožnosti přístupu k síti Poskytovatele, překročení kapacity sítě, neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby za poruchy nebo závady a to i v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součástí. Poskytovatel neodpovídá za další hardwarové a

softwarové vybavení Uživatele, připojená do sítě za koncovým zařízením. Rovněž neodpovídá za ty části sítě, které jsou provozovány jinými subjekty. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoli náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k síti Poskytovatele. Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživatelům náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Nákladyna odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Uživatel. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných Služeb se Uživatel Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a to postupem níže uvedeným v odst. 7.6 tohoto článku.

**7.5** Uživatel má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci na:

- a) Vyúčtování Ceny,
- b) Poskytovanou Službu (reklamace Služby).

Reklamací Vyúčtování Ceny bude Uživateli v případě uznání vrácen příslušný přeplatek, a to na nejbližším Vyúčtování, formou dobropisu nebo jiným způsobem dohodnutým s Uživatelem např. k započtení pohledávek.

Reklamace Služby – uživatel je oprávněn v případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné uplatnit reklamaci (Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb) a postupovat způsobem uvedeným v čl. 7.6 přičemž se:

- a) za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut
- b) za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- c) při přerušení dodávky Služeb přesahující ve svém součtu 96 hodin má Účastník nárok na vrácení poměrné části zaplacených poplatků dle článku 4, odst. 4.3. Při souvislém přerušení dodávky Služeb po dobu delší než 168 hodin má Uživatel právo bez sankce odstoupit od Smlouvy.
- d) V případě, že se nejedná o výpadek služby, který zná Poskytovatel z vlastních provozních záznamů, je pro zabezpečení práv Uživatele nutné, aby v době trvání změny výkonu služby Uživatel ohlásil poruchu Poskytovateli tak, aby Poskytovatel mohl provést měření aktuálního výkonu Služby v dané době.
- e) V případě, že je uznána reklamace na poskytnutou Službu, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře trvání snížení kvality Služby částku účtovanou Uživateli za nekvalitně poskytovanou službu, a to za období ode dne prokazatelného vzniku Poruchy až do okamžiku odstranění této Poruchy, a to na nejbližším Vyúčtování dle článku 4, odst. 4.3. a to nejvýše do 50% sjednané měsíční ceny dotčené Služby.

**7.6** Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vadného poskytnutí Služby či zjištění nesprávného Vyúčtování, nejpozději do dvou měsíců od tohoto zjištění, na adresu Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek a Uživatel se nezbavuje povinnosti reklamovanou Službu či Vyúčtování řádně uhradit. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci na Vyúčtování Ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení Reklamace. V případě oprav či údržby Telekomunikační sítě může dojít k ovlivnění



dostupnosti Služby, přičemž se tato doba nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality Služby. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamací Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamací bez zbytečného odkladu nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamací, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podrobnosti stanoví zákon o elektronických komunikacích.

## čl. 8

### **Porušení Smlouvy**

**8.1** Opakované neplnění Všeobecných podmínek se považuje za hrubé porušení Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy ze strany Uživatele se dále považuje zejména porušení povinností informovat Poskytovatele o změně identifikačních údajů, prodlení s úhradou ceny za poskytnutou Službu dle čl. 4, odst. 4.2, odepření přístupu Poskytovateli k technickým prostředkům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy. Neodpojí-li Uživatel po vyzvání Poskytovatele své zařízení od sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení způsobuje rušení a jiné závady na síti. Provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly a právními předpisy. Převod práv a povinností Uživatele bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Porušení povinností dle čl. 9 - Ochrana důvěrných informací. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele je považováno zaviněné neposkytnutí Služby ve sjednaném rozsahu nebo neprovedení sjednané změny Služby.

## čl. 9

### **Rozhodné právo (řešení sporu)**

**9.1** Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky.

Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

Spory mezi Poskytovatelem a Uživatelem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Uživatel spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

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

## čl. 10

### **Ochrana důvěrných informací**

**10.1** Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživateli používat pouze v souladu s platnou legislativou. Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Poskytovatele „Informace o zpracování osobních údajů“, který je k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele a v tištěné podobě v provozovně Poskytovatele. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny v souladu s platnou legislativou zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po strana 9 z 10

dobu tří let od ukončení smluvního vztahu. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na: a) Skutečnost, že byla uzavřena Smlouva. b) Znění VOP. c) Informace, které se jsou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti

## čl. 11

### Doručování

**10.1.** Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že za dostačující komunikaci ohledně změny varianty Služby nebo ceny za poskytované Služby se považuje komunikace prostřednictvím e-mailu. Zpráva se považuje za doručenou okamžikem potvrzení přijetí druhou Smluvní stranou. Potvrzení o přijetí musí vyjadřovat zjevný souhlas s předchozí komunikací, která obsahuje požadavek na změnu varianty nebo cenovou nabídku. Změna bude poté provedena písemně, dodatkem Specifikace a podepsána oběma Smluvními stranami.

## čl. 12

### Závěrečná ustanovení

**12.1** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů.

**12.2.** Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zákona o elektronických telekomunikacích.

**12.3.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

**12.4.** VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele [www.petanet.cz](http://www.petanet.cz)

**12.5.** VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.

**12.6.** Nedílnou součástí těchto VOP je dokument Ceník s parametry služby Internet

**12.7.** Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Smlouvou, Specifikací či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.

**12.8.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021 a nahrazují dosud platné Všeobecné obchodní podmínky.