

# Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb

## 1. Platnost a účinnost smlouvy

Postup při uzavírání smlouvy se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích.

Smlouva, resp. Technická specifikace v její příloze, nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

## 2. Poskytované internetové služby

2.1. Poskytovatel na základě objednávky umožní uživateli přístup k internetu prostřednictvím své sítě. Za tím účelem je zřízeno připojení bezdrátovým připojením v VO-R/12/08.2005-34. Zřízení tohoto připojení může být zajištěno poskytovatelem na základě zvlášť sjednané smlouvy.

Hardwarové i softwarové vybavení, které je nutné k přístupu, si obstará uživatel na své náklady nebo za tímto účelem může být mezi uživatelem a poskytovatelem sjednána zvláštní dohoda.

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.

K ohlášení poruch lze využít telefonickou linku 603944011 dostupnou po celý týden v době od 8 do 22 hodin. Mimo tuto dobu lze zaslat na uvedené číslo SMS. Poruchu lze také ohlásit na email info@jaronetlt.cz. Poskytované služby jsou určeny výlučně smluvnímu partnerovi a nesmějí být dány k dispozici třetí straně.

Poskytovatel je oprávněn uživateli změnit technické specifikace služby, pokud to bude nutné. Touto změnou nesmí dojít k omezení poskytovaných služeb dle podmínek sjednaných s uživatelem.

### 2.2. Specifikace služeb

Kvalitativní parametry Služby Internet

Rychlost služby je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Maximální rychlost je rychlost na dané přípojce Služby Internet či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná poskytovatelem 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.

Běžně dostupná rychlost je rychlost, 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.

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

### 2.3. Reklamace služby

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti, nejpozději do 3 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny.

Tarif	Maximální rychlost	Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
LIGHT	5/3	5/3	3/1	2/1
MINI	10/5	10/5	6/3	3/2
MAXI	20/10	20/10	12/6	6/3

Tarif	Maximální rychlost	Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
LIGHT	3/1	3/1	2/0,5	1/0,5
MINI	10/5	10/5	6/3	3/2
MAXI	20/10	20/10	12/6	6/3

### 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. V případě soudního rozhodnutí je provozovatel povinen sdělit údaje o dotčené 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, tj. 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. Povinnosti uživatele

4.1. Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do počítačového systému poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem.

4.2. Uživatel nebude používat síť způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména se zdrží nespécifického šíření nevyžádané elektronické pošty, zejména podle Zákona 138/2002 Sb. Takovému šíření se říká SPAMOVÁNÍ. Výklad SPAMOVÁNÍ pro tyto VP: Uživatel nebude zasílat prostřednictvím služeb poskytovatele 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.

4.3. Uživatel nebude připojovat bez vědomí poskytovatele neregistrované sítě a šířit jejich routovací informace v síti.

4.4. Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí uživatel respektovat podmínky přístupu a ochrany do tohoto systému (sítě).

4.5. Uživatel nesmí využít internetových služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice.

4.6. V případě vystavení webových stránek v síti poskytovatele, které jsou v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice nebo dobrými mravy, bude poskytovatel iniciovat ukončení provozu takových stránek nebo jejich provoz ihned ukončí. Na serveru poskytovatele není povoleno umístování stránek s eroticky nebo pornograficky laděnou tematikou.

4.7. Uživatel musí technicky zajistit, aby do internetové sítě nešířil vědomě 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 odeslání 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.

4.8. Požívat pouze homologované zařízení (popř. zařízení označené shodou s jiným homologovaným zařízením)

4.9. Dodržovat normy ČTU a úmyslně je neporušovat.

4.10. Úmyslně nezahlcovat síť.

4.11. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést FUP (fair user police) v případě extrémních datových toků. Toto opatření slouží ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

### 5. Ceny za služby, jejich účtování a úhrady

5.1. Ceny za sjednané služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. dle platného ceníku nebo jsou předmětem individuální domluvy.

5.2. Ceny za sjednané služby budou hrazeny pravidelně na účet poskytovatele vždy k 15. dni v měsíci, pokud nebude uvedeno jinak (např. poskytovatel se dohodl s účastníkem na pravidelné měsíční fakturaci). Variabilní symbol platby je uveden v technické specifikaci. V případě nezaplacení sjednané ceny do 10 dnů po termínu

splatnosti, může být uživatel písemně (emilem nebo doporučeným dopisem), či telefonicky vyzván k neprodlenému zaplacení závazků vůči poskytovateli. Termínem splatnosti se má na mysli den připsání na účet poskytovatele. Pokud ani po 15 dnech od splatnosti nebudou všechny splatné pohledávky uživatelem uhrazeny, může poskytovatel dočasně přerušit provoz poskytovaných internetových služeb, tzn. znemožnit přístup k poskytovaným službám uživateli. Za každý den prodlení je účtována smluvní pokuta ve výši 0,15 % z dlužné částky. Znovuvvedení zrušené nebo přerušené služby do provozu, je pak zatíženo zřizovacím poplatkem dle platného ceníku.

5.3. Pokud je závadou na systému poskytovatele znemožněno uživateli užívání služeb v 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 nemůže na poskytovateli soudně, ani jinou cestou vymáhat jakékoli jiné náhrady, než slevu podle bodu 5.3 těchto Všeobecných podmínek.

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

5.5. Navýšení tarifu (služby) je možno provést pouze písemnou formou. Služba bude navýšena do 24 hodin od přijetí požadavku a bude provedena zdarma. Následně Vám bude zaslána smlouva s novým tarifem k podpisu. Snížení tarifu (služby) je možno provést pouze písemnou formou. Služba bude snížena do 24hod od přijetí požadavku a bude provedena zdarma.

## 6. Závěrečná ustanovení

6.1. Poskytovatel si v případě hrubého nebo opakovaného porušování těchto Všeobecných podmínek, zejména bodu 3 a 5 VP, vyhrazuje právo okamžitého vypovězení smlouvy na poskytování služeb, tzn. mimo jiné okamžité přerušování nebo zrušení poskytovaných služeb.

6.2. Pokud není v písemné smlouvě uvedeno jinak, má poskytovatel právo bez uvedení důvodu vypovědět služby uživateli s jednoměsíční výpovědní lhůtou, začínající běžet dnem odeslání výpovědi. Pokud není v písemné smlouvě uvedeno jinak, má uživatel právo vypovědět službu s jednoměsíční výpovědní lhůtou, začínající běžet dnem odeslání výpovědi. Pokud výpověď služeb podá uživatel, platí poskytovateli cenu provozu služeb až do termínu naplnění výpovědi. Dnem odeslání výpovědi se má na mysli den podání výpovědi formou doporučené zásilky na České poště.

6.3. Poskytovatel neručí za škody způsobené uživateli přerušáním služeb dle 4.2 těchto Všeobecných podmínek.

6.4. Případné odchylky od těchto Všeobecných podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a uživatelem sjednány, musí mít písemnou oboustranně podepsanou formu. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnost dnem 1.1.2008. Poskytovatel je oprávněn tento řád měnit s tím, že je povinen jej zveřejnit měsíc před jeho účinností prostřednictvím elektronické pošty nebo písemnou formou.

Dle novely ZEK provedené zákonem číslo 374/2021 sb.:

- Poskytujeme spotřebiteli před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou poptávku, vedle informací podle § 1811 a 1820 občanského zákoníku také informace stanovené v příloze č. 1 k tomuto zákonu v rozsahu, v jakém se vztahují k poskytované službě, a o právu na paušální náhradu podle § 34 odst. 11 a § 34a odst. 11. ve formátu „Shrnutí smlouvy“ na našich webových stránkách.
- Uzavírání či změny smluv neprovádíme za použití prostředků komunikace na dálku.
- Neuzavíráme smlouvy dle § 63b odst. 1 a 3
- Dle § 63b odst. 7 při vypovězení závazku účastníkem neukládáme žádné úhrady.
- Dle § 63b odst. 8 při vypovězení závazku účastníkem neukládáme žádné úhrady.
- Nenabízíme balíčky služeb dle § 63c odst. 1 a 2.

Tyto všeobecné podmínky jsou platné a účinné od ...1.1.2009.....

Jaroslav Novák, v.r.