

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

obchodní společnosti

DELCOM-CZ s.r.o.

se sídlem Malý Val 1552/9 Kroměříž 76701

IČO: 25589784, DIČ: CZ25589784

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 36279 (dále jen

„Poskytovatel“)

účinné od 1.1.2021

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť, a to na základě licence udělené mu Českým telekomunikačním úřadem s územním rozsahem pro Českou republiku, resp. provozovatelem distribuční soustavy elektronických komunikací na území vymezeném licenci, poskytujícím služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) a tímto, v souladu se zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“), stanoví všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“). VOP platí pro poskytování služeb na základě „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“ uzavřené mezi Poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“) na území České republiky.
2. Poskytovatel poskytuje službu Internet na základě účastnické Smlouvy. Tyto Podmínky služby Internet tvoří vždy součást Smlouvy.
3. Na základě uzavřené smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi služby v rozsahu a za podmínek daných Smlouvou a smluvní dokumentací a účastník se zavazuje poskytovat potřebnou součinnost, dodržovat povinnosti plynoucí mu ze Smlouvy a smluvní dokumentace, užívat služby v souladu s právním pořádkem a Smlouvou a platit Poskytovateli dohodnutou cenu za služby.
4. Tyto VOP blíže vymezují a upřesňují vztahy při poskytování služeb mezi Poskytovatelem a účastníkem vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy.
5. Znění VOP může Poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

## II.

### Vymezení pojmů

**Účastníkem** se má na mysli každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb.

**Uživatel** se má na mysli každý, kdo využívá nebo žádá službu.

**Spotřebitelem** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá službu pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

**Data** jsou informace reprezentované v takovém formátu, ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávány či přenášeny prostředky výpočetní techniky.

**Síť internet** – veřejně dostupná služba elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé Zemi prostřednictvím komunikační sítě.

**IP adresa** – skupina znaků, které jsou odděleny tečkou. IP adresa slouží jako specifický identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.

**Síť Poskytovatele** – veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná Poskytovatelem; tj. všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už v majetku Poskytovatele, nebo poskytovatelem pronajaté.

**Koncový bod služby** – je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem účastníka.

**Rychlost internetu** – rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat. Je rozlišována rychlost minimální, maximální, běžně dostupná a inzerovaná. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Ve svém Ceníku služeb uvádí poskytovatel inzerovanou rychlost, jež je shodná s rychlostí maximální.

I. **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.

II. **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.

III. **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.

IV. **Minimální rychlost** – nejnižší garantovaná rychlost stahování a vkládání obsahu, kterou se Poskytovatel zavázal poskytovat. Pokud reálná rychlost stahování klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlost

**Optická přípojka** – přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického převodníku umístěného zpravidla v nemovitosti uživatele (technologie FTTh) anebo přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického switchu umístěného v domě, na který je dále napojeno metalické vedení kabelem/vláknem zakončené v bytě klienta (technologie FTTb).

#### **Definice odchylek –**

I. **Detekovatelná změna výkonu služby** je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.

II. **Velká trvalý odchylka** je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.

III. **Velká opakující se odchylka** je taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.

IV. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

V. **V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má účastník právo danou Datovou službu reklamovat.**

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu Služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv Účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na zákaznické lince Poskytovatele, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu Služby. V případě, že Poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá 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 dnu od doručení oznámení o vyřízení reklamace Účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

### **III.**

#### **Podmínky poskytování služeb**

1. Za počátek poskytování služeb podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli.

2. Na poskytnutí služby vzniká právní nárok pouze tehdy, je-li mezi uživatelem a poskytovatelem uzavřena platná a účinná Smlouva. Poskytovatel není povinen za každých okolností Smlouvu uzavřít.

3. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených ve čl. III. (dále jen „Poměrová sleva“).

4. Případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit Poskytovateli na:

I. telefonickou linku +420 605 204 801, a to v pondělí až pátek od 8:00 – 18:00 hod; nebo

II. e-mailovou adresu: info@delcom.cz

5. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k síti Internet za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. Plánované opravy a údržbu sítě je Poskytovatel povinen provádět v době minimálního provozu, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách. Účastník/Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli provádění nezbytných plánovaných oprav a údržby, zejména mu za tímto účelem ve stanovenou dobu zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází koncový bod služby; a/nebo

6. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým bodem služby, a to pouze při připojení kabelem s konektorem RJ45 zapojeným do síťového portu počítače či jiného zařízení (tj. nikoli bezdrátově) a bez současně spuštěného stahování či odesílání dat.

7. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření pro řízení provozu. Z důvodu plnění povinnosti stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokáci přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele. Účelem řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. V ostatních situacích Poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových uživatelů či ochranu jejich osobních údajů

8. Poskytovatel odpovídá uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy nebo dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá kromě případů uvedených dále v těchto VOP též za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou zařízení uživatele, dále za škody vzniklé jako důsledek poruchy, závady, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele, za škody vzniklé v důsledku přerušení, omezení, neposkytnutí či vadného poskytnutí poskytovaných služeb, dále za jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém poskytovatele a rovněž za ušlý zisk na straně uživatele. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody způsobené z titulu „vyšší moci“, když za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její

následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle Smlouvy či těchto VOP

#### **IV.**

##### **Platební a cenové podmínky**

1. Účastník je povinen platit Poskytovateli za poskytování služeb cenu dohodnutou ve Smlouvě, a za případné servisní úkony ve výši dle ceníku Poskytovatele platného v den poskytnutí úkonu, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.
2. Cena dohodnutá ve Smlouvě je splatná předem, dle tam uvedených platebních podmínek u nepodnikajících fyzických osob, nebo na základě faktury vystavené poskytovatelem pro případ právnických osob a OSVČ, pokud se strany smluvně nedohodnou jinak. Pro případ, že je na faktuře uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.
3. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování služeb se nebude kryt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byly služby skutečně poskytovány.
4. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
5. Vznikne-li uživateli nárok na Poměrovou slevu, zohlední Poskytovatel její výši ve faktuře vystavené uživateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za druhý kalendářní měsíc následující po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu.
6. Poplatek za instalaci koncového bodu služby, či aktivaci služby, je splatný do 7 dnů od provedení instalace na základě faktury vystavené poskytovatelem.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH). V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH.
8. Zaplacením ceny za poskytovanou službu či jiné platby dle smluvní dokumentace se rozumí její připsání na účet Poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, složením hotovosti na určené provozovně Poskytovatele).
9. Pokud není ve smluvní dokumentaci uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další Poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování.

#### **V.**

##### **Reklamacce**

1. Reklamacce Poskytovatel vyřídí dle svých možností nejpozději do 30 dnů od chvíle, kdy mu bude níže uvedeným způsobem doručena. Pokud bude reklamacce vyúčtování vyřízena kladně, bude případný přeplatek za služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacce, může se obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Reklamacce je možné uplatnit e-mailem, telefonicky, nebo osobně v provozovně Provozovatele
2. Reklamacce vyúčtování ceny nebo poskytování služby bude vyřízena Poskytovatelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

#### **VI.**

##### **Práva a povinnosti při poskytování služeb**

1. Uživatel i Poskytovatel jsou povinni dodržovat smluvní dokumentaci, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s principem poctivosti a dobrými mravy.
2. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.
3. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoli změny údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu příjmení, bydliště, resp. obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení insolvenčního řízení.
4. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze smluvní dokumentace nebo Řádu na třetí osobu.
5. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nezpřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
6. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služby není-li zákonem stanoveno jinak
7. Uživatel není oprávněn umožnit, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, přístup do sítě Internet poskytovaný na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých uživatele.
8. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smluvní dokumentací.

#### **VII.**

##### **Délka trvání, změna a ukončení smluvní dokumentace**

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě.
2. Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou stran, podepsanou oběma smluvními stranami, odstoupením anebo výpovědí.
3. Pokud byla Smlouva se spotřebitelem uzavřena mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, je takový uživatel (spotřebitel) oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud nenastala některá ze skutečností, s nimiž právní předpisy spojují nemožnost odstoupení

od smlouvy. Pokud byla Smlouva uzavřena se spotřebitelem mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, začíná tato lhůta běžet dnem následujícím po dni, kdy poskytovatel předá uživateli (spotřebiteli) informace dle § 63 odst. 1 ZoEK v listinné či elektronické formě. Nedošlo-li ze strany poskytovatele k zahájení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ani ve lhůtě do 1 měsíce ode dne uzavření Smlouvy, má uživatel právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupení uživatele od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě.

4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Smlouva končí dnem, v němž bylo odstoupení od Smlouvy doručeno. Odstoupení od Smlouvy nijak nemění povinnost uživatele uhradit dlužnou částku za služby, jakož ani povinnost uhradit smluvní pokutu či náhradu škody.

5. Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze písemně na základě oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků.

6. Změna tarifu je možná na základě žádosti uživatele a je prováděna písemně, a to na provozovně Poskytovatele změnou Smlouvy. Změna tarifu je požadavkem na změnu či doplnění typu poskytovaných služeb, a tedy rozsahu plnění Smlouvy (změna předmětu smlouvy). Nebude-li jiné dohody, je změna možná nejdříve od počátku následujícího kalendářního měsíce po akceptaci žádosti uživatele Poskytovatelem.

7. Tyto VOP, jakož i další dokumenty, které tvoří smluvní dokumentaci, je Poskytovatel oprávněn jednostranně změnit v celém rozsahu, tj. i jakoukoli jejich část. Změna se může týkat zejm. poskytované služby (parametrů, podmínek poskytování, ukončení atd.), práv a povinností poskytovatele i uživatele (reklamací, poplatků, zpracování údajů, odpovědnosti za škodu atd.) i jiných ujednání. Změny je poskytovatel oprávněn provést zejména z důvodu změny legislativy, vývoje judikatury, vývoje v oblasti technologií a prostředků komunikace, vývoje v oblasti veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, provozních důvodů, upřesnění ustanovení dokumentů, změn tržních ukazatelů a dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny smluvních dokumentů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (např. na svých webových stránkách [www.delcom.cz](http://www.delcom.cz)). Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu těchto smluvních dokumentů v náležitostech uvedených v ust. § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních dokumentů na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smluvních dokumentů podle ust. § 63 odst. 5 ZEK. Uživatel je oprávněn dle tohoto ustanovení ukončit Smlouvu písemným odstoupením, které musí být doručeno poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů s tím, že k ukončení Smlouvy dochází (účinky odstoupení nastanou) uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů.

## VIII.

### Servisní zásah

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat pro uživatele servisní činnost související s poskytnutím připojení na internet a/nebo správou a údržbou sítě, je-li to zvláště ujednáno ve smlouvě. Uživatel se zavazuje Poskytovateli za servisní činnost hradit odměnu a náhradu nákladů v souladu s aktuálním ceníkem Poskytovatele. Servisní činnost je vztahem dle ust. § 1746 odst. 2 OZ.

2. Poskytovatel se zavazuje realizovat servisní zásah v nejbližším možném termínu od okamžiku prokazatelného nahlášení problému k servisnímu řešení, resp. od okamžiku objednávky servisního zásahu. Podmínkou realizace servisního zásahu je řádná objednávka servisních služeb uživatelem, jež je akceptována Poskytovatelem. Objednávku je možné realizovat komunikačními kanály přípustnými dle těchto obchodních podmínek.

3. Uživatel se zavazuje za účelem servisního zásahu Poskytovatele poskytnout mu součinnost, zejména umožnit vstup do objektu a poskytnout přesné, nezkrácené a úplné informace o projevech závad či nežádoucích vlastností, jež mají být servisovány, a požadavcích na servisní zásah. O tom bude sepsán servisní protokol. Poruší-li uživatel povinnosti uvedené tímto článkem, zproštuje se Poskytovatel odpovědnosti za škodu a není povinován realizovat servisní zásah. Poskytovatel je oprávněn uživateli vyúčtovat náklady vzniklé v souvislosti s nahlášeným požadavkem na servisní zásah (zejména marný výjezd techniků). Náklady se stanoví dle platného ceníku Poskytovatele.

4. Poskytovatel je povinen primárně prověřit technický stav zařízení či sítě, diagnostikovat problematická místa a následně informovat uživatele o zjištěných, nezbytných technických krocích a nákladech na odstranění vady či dosažení cíle. Informace o diagnostice zařízení či sítě a předpokládané ceně opravy budou zaznamenány do servisního protokolu, který je – po potvrzení uživatelem – považován za závaznou objednávku servisního zásahu. Nebude-li uživatel se servisním zásahem po realizaci diagnostiky souhlasit, je povinen uhradit Poskytovateli diagnostiku a výjezd techniků dle platného ceníku Poskytovatele. Po dobu před potvrzením servisního protokolu není Poskytovatel povinen servisní zásah provést. Za potvrzení servisního protokolu se však rozumí také objednávka servisních prací odeslána uživatelem Poskytovateli emailovou zprávou z emailu uvedeného ve smlouvě (i bez certifikovaného podpisu).

## IX.

### Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v GDPR - zásady ochrany osobních údajů. Více informací na webových stránkách Poskytovatele.

2. Osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění Smlouvy a vedení agendy uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i účely související. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje

v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systémů k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

3. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Informace o tom, jaké provozní a lokalizační údaje uživatel poskytovatel zpracovává a o době, po kterou mohou být zpracovávány, jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele v dokumentu Přehled evidovaných osobních, provozních a lokalizačních údajů.

4. Uživatel má právo na přístup k osobním údajům, na opravu osobních údajů, požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a to vše podle Zásad ochrany osobních údajů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele.

## X.

### Závěrečná ustanovení

1. Veškeré Smlouvy uzavírané Poskytovatelem, se řídí těmito VOP, leda by jejich aplikace byla výslovně vyloučena Smlouvou. Smlouva má aplikační přednost před těmito podmínkami.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které mohou vzniknout nebo vzniknou z této Smlouvy, budou nejprve urovnány smírným jednáním mezi smluvními stranami.
3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v ostatních případech Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem, příp. pořadem práva před příslušným soudem.
5. Tyto VOP nabývají účinnosti **1.1.2021** a jsou platné do vydání nových Všeobecných obchodních podmínek

## XI.

### Technická specifikace služby

Výběr tarifu	Inzerovaná rychlost (Mb/s) Download/upload	Běžně dostupná rychlost (Mb/s) Download/upload	Minimální rychlost (Mb/s) Download/upload	Cena s DPH
DC20_WiFi	20/6	12/3,6	6/1,8	363,-
DC30_WiFi	30/6	18/3,6	9/1,8	484,-
DC30-FFtb	30/30	18/18	9/9	363,-