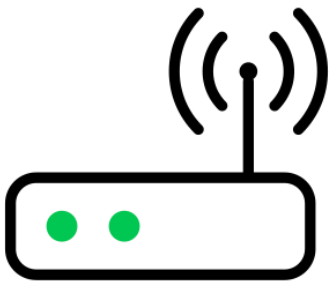
ČEZNET

Předsmluvní informace a technické specifikace služeb společnosti ČEZNET s.r.o.



ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatel služeb elektronických komunikací je společnost ČEZNET s.r.o., se sídlem Duhová 1531/3, Michle, 140 00 Praha 4, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 416937, vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Poskytovatel")

Internetové stránky Poskytovatele www.ceznet.cz

Zákaznická linka (obecné dotazy, uzavírání nových smluv, výpadky či jiná nedostupnost služeb) 800 840 850, provozní doba v pracovní dny od 7:00 do 22:00 hod, o víkendech a státních svátcích od 8:00 do 20:00 hod.; e-mail info@ceznet.cz

Adresa Poskytovatele pro zasílání listinných zásilek a vrácení pronajatých zařízení – Vilémovská 1602, 34701 Tachov (dále jen „Zasílací adresa Poskytovatele") – žádáme zákazníky, aby své písemné zásilky, či balíky s vráceným zařízením zasílali výhradně na uvedenou adresu.

Aktuální seznam poboček a kontaktních míst Poskytovatele pro osobní kontakt se zákazníky je uveden na internetových stránkách https://www.ceznet.cz/kontakty.html.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY A POPIS JEJICH VLASTNOSTÍ

Poskytovatel se zavazuje poskytovat, případně zajistit poskytování služeb v rozsahu sjednaném příslušnou smlouvou. Poskytovatel může poskytovat či umožňovat poskytování i jiných než níže uvedených služeb, přičemž tyto VP mohou platit i pro jiné než níže uvedené služby v případě, že je tak sjednáno v příslušné smlouvě.

Služba přístupu k internetu v pevném místě

Datová služba přístupu k internetu umožňuje svým uživatelům nepřetržitý přístup k síti internet prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele nebo jeho partnera. Poskytovatel nabízí služby přístupu k internetu prostřednictvím optického vlákna, internet po kabelu (xDSL, DOCSIS), anebo bezdrátové připojení prostřednictvím Wi-Fi technologie, dle dostupné infrastruktury Poskytovatele nebo jeho partnera v lokalitě, kde je služba přístupu k internetu v pevném místě poskytována. Služba přístupu k internetu v pevném místě se stává dostupnou po její instalaci a aktivaci v místě jejího umístění. Místo poskytování služby přístupu k internetu v pevném místě nelze z technických důvodů měnit Maximální rychlosti může uživatel dosáhnout v ideálních provozních podmínkách. Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti. Rychlost je garantována výhradně na LAN portu koncového zařízení.

Rychlost	Inzerovaná		Běžně dostupná		Maximální		Minimální	
Balíček	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
ČEZNET Optika 30	30	20	18	12	30	20	9	6
ČEZNET Optika 50	50	20	30	2	50	20	15	6
ČEZNET Optika 100, ČEZNET Optika Gaming 100	100	20	60	12	100	20	30	6
ČEZNET Optika Gaming 200	200	20	120	12	200	20	60	6
ČEZNET Optika 250, ČEZNET Optika Gaming 250	250	25	150	12	250	20	75	6
ČEZNET Optika 300, ČEZNET Optika Gaming 300	300	30	180	18	300	30	90	9
ČEZNET Optika 500, ČEZNET Optika Gaming 500	500	50	300	30	500	50	150	15
ČEZNET Optika 1000, ČEZNET Optika Gaming 1000	1000	100	600	60	1000	100	300	30

ČEZNET FIX 20	20	2	12	1,2	20	2	6	0,6
ČEZNET FIX 50	50	5	30	3	50	5	15	1,5
ČEZNET FIX 100	100	10	60	6	100	10	30	3
ČEZNET FIX 250	250	25	150	15	250	25	75	7,5
ČEZNET WiFi 30	30	5	18	3	30	5	9	1,5
ČEZNET WiFi 40	40	20	24	12	40	20	12	6
ČEZNET WiFi 50	50	20	30	12	50	20	15	6
ČEZNET WiFi 70	70	50	42	30	70	50	21	15
ČEZNET WiFi 100	100	50	30	30	100	50	30	15
ČEZNET WiFi Gaming 30	30	5	16	3	30	5	9	2
ČEZNET WiFi Gaming 40	40	20	24	12	40	20	12	6
ČEZNET WiFi Gaming 50/6	40	20	24	12	40	20	12	6
ČEZNET WiFi Gaming 50/20	50	20	30	12	50	20	15	6
ČEZNET WiFi Gaming 60	60	30	36	18	60	30	18	9
ČEZNET WiFi Gaming 70	70	50	42	30	70	50	21	15
ČEZNET WiFi Gaming 90	90	55	54	33	90	55	27	17
ČEZNET WiFi Gaming 100/30	100	30	60	18	100	30	30	9
ČEZNET Turbo 150	150	30	90	18	150	30	45	9
ČEZNET Turbo 300	300	50	180	30	300	50	90	15
ČEZNET Turbo 500	500	50	300	30	500	50	150	15
ČEZNET Turbo Gaming 200	200	100	120	60	200	100	60	30
ČEZNET Turbo Gaming 300	300	50	180	30	300	50	90	15
ČEZNET Turbo Gaming 500	500	50	300	30	500	50	150	15
ČEZNET Turbo Gaming 700	700	250	420	150	700	250	210	75
ČEZNET Turbo Gaming 1000	1000	300	600	180	1000	300	300	90
ČEZNET KOAX Gaming 200	200	10	120	6	200	10	60	3
ČEZNET KOAX Gaming 650	650	30	390	18	650	30	195	9

Uvedené rychlosti jsou v Mb/s

Detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvající odchylkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které dojde k poklesu dosahované rychlosti odpovídající měření stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. Pokud dojde k výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat, kdy podmínky a postup reklamace se řídí příslušným ustanovením Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele. Pro zjišťování výkonu služby přístupu k internetu a jejích závad je rozhodné měření mezi koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Poskytovatel v souladu s ustanovením čl. 3 odst. 5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015 umožňuje sjednání poskytování jiných služeb než služeb přístupu k internetu (např. IPTV, viz níže). Tyto služby mohou mít vliv na objednané služby přístupu k internetu, zejména s ohledem na kvalitu či rychlost při jejich současném využití. Veškeré Poskytovatelem nabízené rychlosti přístupu k internetu by měly být dostačující k souběžnému využití s jinými službami elektronických komunikací. Výjimečně lze pozorovat dočasné a krátkodobé zhoršení některé poskytované služby, například zpomalení rychlosti stahování či pomalé načítání videa ve vysoké či nejvyšší kvalitě, což však nemá vliv na funkčnost poskytnutých služeb. V případě zásadního omezení či nefunkčnosti služby přístupu k internetu či jakékoliv jiné služby na přístupu k internetu závislé, je zákazník povinen ohlásit poruchu a dále je oprávněn poskytnuté služby reklamovat. Stejné důsledky mohou mít i přiměřená opatření pro řízení datového provozu, které může Poskytovatel v nezbytném rozsahu provádět. Kvalitu služeb poskytovaných Poskytovatelem může dále ovlivnit také (i) latence,

která vyjadřuje nezbytnou dobu průchodu datových paketů síťovou infrastrukturou, přičemž Poskytovatel zajišťuje hodnotu latence v co nejnižších hodnotách, kdy v rámci optického řešení je poskytována nejnižší latence, v rámci kabelového řešení je poskytována střední latence a v rámci bezdrátového internetu vyšší latence; (ii) ztrátovost paketů, která ovlivňuje přenos poskytované služby a projevuje se například formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o docílení nejnižší možné ztrátovosti paketů; (iii) kolísání kvality přenosu (jitter), což představuje kolísání doby zpoždění paketů při průchodu síťovou infrastrukturou, uvedené se může projevit např. zpožděním při načítání obsahu, vznikem lagů při hraní on-line her, či snížením kvality internetových hovorů, přičemž Poskytovatel usiluje o co nejnižší kolísání kvality přenosu. Pro využívání služby přístupu k internetu musí zákazník disponovat vhodným koncovým zařízením, jejichž prodej nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel. Využití jiných koncových zařízení je však přípustné a Poskytovatel zákazníka ve výběru koncového zařízení neomezuje. Aktuální nabídku koncových i dalších doplňkových zařízení Poskytovatele obsahuje aktuální ceník Poskytovatele platný pro zařízení.

Dosažitelná rychlost poskytované služby přístupu k internetu závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany zákazníka, ale i na faktorech, které může zákazník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména zařízení, které zákazník/uživatel k připojení používá, jeho poloha a výkon vysílače, prostředí, ve kterém dochází k užívání služeb a příjmu signálu, sdílení kapacity sítě s dalšími uživateli, využívání dalších služeb závislých na internetovém připojení (např. OTT služby), apod. Ve věci OTT služeb záleží na konkrétním poskytovateli, jakou šířku pásma pro své fungování či zobrazení využívá.

Služba VoIP

Telefonní služba Voice over Internet Protocol (VoIP) představuje službu, která umožňuje uživatelům provádět obousměrný přenos hlasu v reálném čase prostřednictvím sítí využívajících protokol IP. Tato služba umožňuje volání na běžná telefonní čísla (pevná i mobilní), jakož i taková volání přijímat. Pro využívání služby VoIP je nezbytné mít aktivní připojení k síti internet, a disponovat vhodným zařízením (například telefon podporující službu VoIP). Služba VoIP umožňuje přístup k tísňovým voláním (například lince 112, 150, 155, 158) sloužícím k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Při tísňovém volání nemusí být vždy možné přesné určení polohy volajícího. Zákazník bere na vědomí, že jeho identifikační a lokalizační údaje budou předávány centru tísňové komunikace.

U služby VoIP využívá její uživatel standardní telefonní číslo přidělované uživatelům mobilních telefonů, anebo telefonní číslo přidělené z číslovacího plánu, přičemž konkrétní způsob poskytování služby VoIP se vždy odvíjí dle aktuálních technických a obchodních možností Poskytovatele. Služba VoIP je však přímo vázána na připojení k síti internet, bez kterého nemůže fungovat. Kvalitu služby VoIP mohou dále ovlivnit parametry týkající se (i) doby pro navázání spojení, (ii) pravděpodobnost selhání spojení, a (iii) zpoždění signalizace volání. Doba potřebná k navázání spojení je ovlivněna technickými parametry sítě, z níž je hovor uskutečňován, a rovněž sítě, do níž je hovor směrován. Ovlivnit jej může také technické nastavení zařízení, přes která je hovor veden, technologické řešení ústředen, prostřednictvím kterých je hovor realizován, aj. Poskytovatel se snaží, aby spojení bylo navázáno co nejrychleji, zpravidla v řádu milisekund. Může však ovlivnit pouze tu část spojení, která probíhá v rámci jeho vlastní sítě; poskytovatel nemůže ovlivnit prodlevy vznikající mimo síť, nad níž nemá provozní kontrolu, zejména na straně sítě volaného. Selhání při pokusu o navázání spojení, tj. nespojení hovoru, může být způsobeno kvalitou připojení zákazníka, nedostupností sítě volaného, přerušením konektivity v rámci sítě, dočasným přetížením sítě nebo probíhající údržbou či poruchou. Poskytovatel v rámci jím provozované sítě usiluje o minimalizaci rizika selhání spojení. Signalizací volání se rozumí upozornění zákazníka na příchozí hovor. Zpoždění signalizace volání bývá zpravidla velmi krátké, kdy může být ovlivněno například pomalým připojením k internetu, vysokým zatížením sítě nebo technickými problémy na straně volaného. Poskytovatel zajišťuje, aby signalizace volání byla ve své vlastní síti zpracovávána co nejrychleji a nedocházelo ke zpoždění signalizace volání; poskytovatel nemůže ovlivnit zpoždění vzniklá mimo síť poskytovatele. Nabídku jednotlivých tarifů VoIP obsahuje aktuální ceník Poskytovatele pro službu VoIP, byl-li vydán. Jestliže nedojde k vydání ceníku pro službu VoIP, obsahuje specifikaci tarifu VoIP, včetně veškerých daní a poplatků, smlouva o poskytování služeb VoIP. Poskytovatel může požadovat uhrazení volací jistiny s ohledem na zajištění řádného a včasného hrazení vyúčtování, která bude v případě řádného uhrazení všech poskytnutých služeb vrácení zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od zániku smluvního vztahu. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

Služba převzatého televizního vysílání

Poskytovatel umožňuje příjem převzatého televizního a rozhlasového vysílání ve smyslu zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, a to za účelem zajištění přístupu Zákazníka k obsahu této Služby v rozsahu uvedeném ve smlouvě. Provozovatelem převzatého televizního a rozhlasového vysílání je třetí osoba. Poskytovatel nemůže ovlivnit změnu programové nabídky služby převzatého televizního vysílání ze strany jejího provozovatele. Zákazník bere na vědomí, že v případě služby převzatého televizního vysílání nenese Poskytovatel odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v časovém rozvrhu a za

dostupnost (např. poruchy na satelitu, závady technologie majitele programu, živelné katastrofy apod.). Poskytovatel rovněž neodpovídá za kvalitu programů, za dodávku nebo zhoršení kvality nebo přerušení dodávky na trase od předávacího místa Poskytovatele, tak i za případné nevhodné připojení zařízení k TV nebo rozhlasovému přijímači, popř. za závady na vlastních televizních a rozhlasových přijímačích. Za účelem pravidelného servisu zařízení a technologií mohou být některé programy nedostupné, vždy však pouze na nezbytnou dobu potřebnou k provedení servisního nebo technologického úkonu.

Služba převzatého televizního a rozhlasového vysílání poskytovaného prostřednictvím sítě internet (IPTV) je systémem, na základě kterého jsou poskytovány služby digitální televize prostřednictvím IP protokolu. Poskytovatel umožňuje sjednat služby IPTV společně se službou přístupu k internetu. Službu IPTV pod značkou ČEZNET TV poskytuje společnost ČEZNET s.r.o., anebo třetí osoba výslovně uvedená v rámci uzavřené smlouvy. Služba IPTV je poskytována primárně prostřednictvím služby přístupu k internetu od Poskytovatele, nicméně řádně objednaná a aktivovaná služba převzatého televizního a rozhlasového vysílání je funkční v jakékoliv síti, za předpokladu dostatečných parametrů internetového připojení (rychlost stahování min 4 Mbit/s). Kvalita služby IPTV může být ovlivněna aktuální kvalitou a stabilitou internetového připojení, zejména aktuální přenosovou rychlostí, latencí a vytížením sítě, přičemž v důsledku těchto faktorů může docházet ke krátkodobému snížení kvality obrazu či zvuku, prodlevám při načítání obsahu nebo k dočasnému přerušení přenosu. Tyto jevy nejsou považovány za vadu služby, pokud nedochází k dlouhodobému či opakovanému výpadku. Provozovatelem převzatého rozhlasového a televizního vysílání je vždy třetí osoba označená ve smlouvě. Konkrétní vysílací formáty, jakož i balíčky IPTV a skladbu televizních formátů, ceny a případné doplňkové služby obsahuje aktuální ceník služby IPTV, který je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Poskytovatel nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na používané zařízení. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. V rámci agregace může být automaticky limitován počet souběžných TCP/IP spojení na přípojce zákazníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost vlastních sítí elektronických komunikací a jejích uživatelů, například v podobě detekce a zamezení kybernetickým útokům, analýzy vzorků síťového provozu porovnáním s určitými datovými vzorci, nástroj QOS (quality of service), prostřednictvím kterého dochází k hierarchickému rozčlenění a prioritnímu odbavení jednotlivých typů provozů (nikoliv však konkrétního obsahu), apod.

V případě mimořádných situací je Poskytovatel oprávněn dále využít taková opatření řízení provozu, která jsou přiměřená, transparentní, nediskriminační a která sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služby přístupu k síti internet, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:

a) dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
c) zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Účelem opatření řízení datového 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 jiných situacích Poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Uplatnění opatření řízení provozu může způsobit krátkodobé a dočasné omezení dostupnosti služby přístupu k internetu, její rychlosti nahrávání či odesílání, kvality či odezvy, nemá však vliv na soukromí jejích uživatelů či ochranu jejich osobních údajů. Možnými projevy uplatňovaných opatření řízení provozu může být například to, že dojde ke snížení rychlosti stahování (download) a/nebo nahrávání (upload), a z toho důvodu se např. videa 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 za situace vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

CENY SLUŽEB A VYÚČTOVÁNÍ

Základní ceny jednotlivých poskytovaných služeb, jakož i další informace o cenách za provoz i údržbu včetně všech daní a poplatků obsahují platné ceníky Poskytovatele dostupné na internetových stránkách. Poskytovatel upozorňuje, že vydal více ceníků, které jsou rozděleny dle předmětu své úpravy (například Ceník pro internet, Ceníky pro IPTV, Ceník pro zařízení, aj.). V rámci ceníku Poskytovatel rovněž uvádí veškeré druhy a ceny poprodejních služeb, údržby a asistenčních služeb. Pokud je poskytována rozdílná cena oproti základnímu ceníku, je uvedena ve shrnutí smlouvy, které zákazník v postavení spotřebitele obdrží před uzavřením smlouvy, a ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací samotné. Aktivace (instalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele, případně je tato cena v případě, že je hrazena, uvedena rovněž ve smlouvě a shrnutí smlouvy, pokud je poskytováno (aktivační poplatek).

Zákazník je povinen hradit cenu za poskytované služby na základě vyúčtování, které Poskytovatel vystaví za každé zúčtovací období, jehož standardní délka je 1 kalendářní měsíc, anebo je definováno ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Zákazník je povinen uhradit vyúčtování prostřednictvím bezhotovostního převodu na bankovní účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného ve vyúčtování, a v případě, že zde lhůta splatnosti uvedena není, do 15 dnů od dne vystavení vyúčtování. Zákazník se s Poskytovatelem může ve smlouvě dohodnout na jiném způsobu úhrady vyúčtování, pokud to Poskytovatel umožní. Vyúčtování je standardně zasíláno prostřednictvím kontaktního e-mailu zákazníka, případně poštou za cenu dle aktuálního ceníku. Vyúčtování může být zpřístupněno v internetové samoobsluze, jestliže byla pro zákazníka zprovozněna a aktuální technické možnosti Poskytovatele využití internetové samoobsluhy umožňují, přičemž v takovém případě je internetová samoobsluha zabezpečena unikátním přihlašovacím jménem a heslem. Pokud jsou stanoveny limity spotřeby nebo se služba určuje podle jednotek, jsou tyto informace poskytovány rovněž prostřednictvím internetové samoobsluhy.

Odebírání služeb Poskytovatele nebo třetí osoby může být podmíněno využitím koncového zařízení. Poskytovatel umožňuje pronájem nebo prodej koncového zařízení, a to dle požadavku konkrétního zákazníka. Koncové zařízení může být poskytováno společně se službou přístupu k internetu. Zákazník může využít vlastní koncové zařízení za předpokladu jeho kompatibility.

Pokud zákazník odebírá služby třetích stran, které byly sjednány prostřednictvím Poskytovatele, jsou tyto služby zákazníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací může být uzavřena na dobu určitou s dobou trvání až 24 měsíců, anebo na dobu neurčitou. Výpovědní doba je 1 měsíc. Písemnou výpověď je zákazník oprávněn zaslat v listinné podobě na Zasílací adresu uvedenou v úvodu těchto předsmluvních informací, v elektronické podobě na kontaktní e-mail uvedený v záhlaví těchto předsmluvních informací, případně je zákazník oprávněn vypovědět smlouvu osobně na jakémkoliv kontaktním místě či pobočce Poskytovatele. Smlouva uzavřená na dobu určitou přechází po uběhnutí sjednané doby automaticky na smlouvu na dobu neurčitou v případě, že zákazník neudělil svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou. Pokud dojde k ukončení hlavní služby (především služby přístupu k internetu) dochází automaticky zároveň k ukončení vedlejší (doplňkové) služby či služby třetí strany. To neplatí, pokud jsou na sobě tyto služby navzájem nezávislé, nebo se zákazník s Poskytovatelem nedohodl jinak.

Smlouva může rovněž skončit i dalšími způsoby předpokládanými zákonem, a to zejména na základě oznámení jednostranné změny smluvních podmínek za předpokladu, že je zákazník nebude akceptovat (v případě, že změna smluvních podmínek není pro zákazníka výhradně přínosná, není-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo nevyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu). Zákazník je v takovém případě oprávněn vypovědět smlouvu do jednoho měsíce od doručení oznámení o změně smluvních podmínek. Zákazník může rovněž ukončit závazek ze smlouvy ke kterékoliv složce balíčku před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy ze strany Poskytovatele.

Jestliže je zákazník spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikající, je oprávněn od smlouvy uzavřené pomocí prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení od smlouvy počíná běžet dnem následujícím po dni doručení informací povinně poskytovaných před uzavřením smlouvy a je zachována v případě, že je v poslední den této lhůty informace o odstoupení od smlouvy odeslána. Odstoupení od smlouvy je možné

je učinit jakoukoliv formou nebo způsobem, ze kterého je patrný úmysl spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající od smlouvy odstoupit.

Pokud zákazník odstoupil od smlouvy, a zároveň mu byla na jeho výslovnou žádost provedena aktivace služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli aktivační poplatek dle příslušného ceníku, a zároveň poměrnou částku odpovídající rozsahu poskytnutých služeb v rámci prvního zúčtovacího období.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Zákazník je oprávněn provést reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo zakoupeného či pronajatého zařízení. V případě vady či poruch poskytovaných služeb (změny výkonu služby na nižší či horší, než přípustnou kvalitu) je Zákazník povinen oznámit vadu či poruchu dané služby, aby mohlo dojít ke změření aktuálního výkonu či posouzení aktuální kvality služby.

Jestliže dojde k poruše či nefunkčnosti služby, o které zákazník nebyl předem informován (například z důvodu plánované údržby sítí či odstávky služeb) je zákazník povinen poruchu Poskytovateli bezodkladné ohlásit telefonicky prostřednictvím zákaznické linky – technické podpory, elektronicky na e-mail uvedený v záhlaví těchto předsmluvních informací, prostřednictvím formuláře na internetových stránkách Poskytovatele, osobně na kterékoliv pobočce Poskytovatele, či prostřednictvím Internetové samoobsluhy v případě, že to aktuální technické možnosti Poskytovatele umožňují. Standardní doba odstranění poruch služeb je 72 hodin. Poskytovatel se poruchu či nefunkčnost služby pokusí vždy primárně vyřešit vzdáleně. Nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být za situace, kdy nedošlo k vadě, nefunkčnosti či poruše služby, či kdy je vada či nefunkčnost služby způsobena pouze z důvodu na straně zákazníka, zpoplatněna dle platného ceníku Poskytovatele.

Jestliže dojde k reklamaci kvality či rozsahu poskytovaných služeb je zákazník povinen provést tuto reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada služby objeví, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadně poskytnutou službu zanikne. Zákazník je ve věci reklamace služby povinen nahlásit vadu služby na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto předsmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu služby zasláním reklamace poštou na Zasílací adresu, nebo osobně na jakékoliv pobočce Poskytovatele. Reklamaci vadně poskytnutých služeb vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. Pokud se jedná o oprávněnou reklamaci, pak bude zákazníkovi poměrně snížena cena za poskytované služby v rozsahu, ve kterém zákazník z důvodů na straně Poskytovatele nemohl služby z důvodu jejich vady odebírat. Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi škodu ani jakoukoliv jinou újmu, která mu vznikla v souvislosti s vadou služby. Nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být v případě, kdy nedošlo k vadě služby, či kdy je vada služby způsobena pouze z důvodu na straně zákazníka, zpoplatněna dle platného ceníku Poskytovatele.

Ve věci reklamace vyúčtování je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, jinak právo reklamovat vyúčtování zanikne. Zákazník je v případě reklamace vyúčtování povinen nahlásit rozsah a důvod reklamovaného vyúčtování na zákaznickou linku Poskytovatele, a to prostřednictvím zákaznické linky nebo e-mailu uvedeného v úvodu těchto předsmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vyúčtování zasláním reklamace poštou na Zasílací adresu uvedenou v úvodu těchto předsmluvních informací, nebo osobně na jakékoliv pobočce Poskytovatele. Reklamaci vyúčtování vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. Jestliže je reklamace oprávněná bude zákazníkovi vystaveno opravné vyúčtování.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyúčtováním služeb třetích stran, případně nebyl spokojen s kvalitou či rozsahem poskytovaných služeb třetích stran, je povinen provést reklamaci prostřednictvím Poskytovatele. Pro reklamaci služeb třetích stran platí pravidla reklamací výše.

V případě reklamace pronajatého zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví. Zákazník je ve věci reklamace pronajatého zařízení povinen nahlásit vadu zařízení na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v úvodu těchto předsmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu pronajatého zařízení zasláním reklamace poštou Zasílací adresu uvedenou v úvodu těchto předsmluvních informací, nebo osobně na jakékoliv pobočce Poskytovatele. Reklamaci vady pronajatého zařízení vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení. V případě reklamace zakoupeného zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví, nejpozději však do 2 let po převzetí

zařízení. Nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být, pokud je vada zařízení způsobena pouze z důvodu na straně zákazníka, zpoplatněna dle platného ceníku Poskytovatele.

V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo pronajatého zařízení a zákazníkem je spotřebitel, je oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací, kterým je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, internetové stránky https://ctu.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu. Je-li zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné spory, na které nedopadá působnost zákona č. 127/2005 Sb., řešit u České obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu jsou dostupné na https://coi.gov.cz/informace-o-adr.

V ostatních případech jsou pro rozhodování sporů příslušné obecné soudy České republiky. Podrobné informace o reklamacích a právech z vadného plnění upravují Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.

INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu. Právo na paušální náhradu vzniká zákazníkovi, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na paušální náhradu má zákazník rovněž v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše paušálních náhrad činí 200,- Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení. Tyto částky se snižují na polovinu, pokud je současně převáděno více čísel jednoho zákazníka a zároveň dojde k prodlení u více než 10 čísel, přičemž snížená sazba platí pro jedenácté a každé další číslo. Při zneužití procesu přenesení čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady za první započatý den prodlení 200,- Kč, a za druhý až pátý započatý den prodlení 200,- Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Při zneužití procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

OSOBNÍ ÚDAJE

Pro účely uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jejího plnění je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následující osobní údaje:

a) podnikající fyzická osoba – jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je žadatel o uzavření smlouvy plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
b) podnikající právnická osoba – obchodní firma, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je žadatel o uzavření smlouvy plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
c) nepodnikající osoba – jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.

Kromě výše uvedených osobních údajů zpracovává Poskytovatel za účelem poskytování služeb následující údaje, které vznikají při účinnosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, přičemž se jedná převážně o následující údaje:

a) údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami, IP adresa, MAC adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu, lokační údaje zařízení užívaného uživatelem, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách apod.;

b) údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování služeb; zejména se jedná o druh poskytnuté služby, cenu poskytnuté služby, způsob přístupu ke službě, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání služeb (Provozní údaje);

c) údaje zpracovávané v sítích elektronických komunikací Poskytovatele nebo prostřednictvím odebírané služby, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele služby; zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je koncové zařízení připojeno (Lokalizační údaje).

Kompletní informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na https://www.ceznet.cz/gdpr.html.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Ze závažných technických důvodů, zejména v reakci na bezpečnostní incidenty, při zjištění hrozby či zranitelnosti, v důsledku poškození nebo zničení využívaného zařízení, je Poskytovatel oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb, případně odpojit zařízení, které představuje hrozbu pro bezpečnost či integritu Poskytovatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

Jestliže je zákazník povinen hradit náklady na dodání zařízení, je tato informace uvedená ve smlouvě a/nebo ceníku. Náklady na dodání zařízení jsou standardně započteny v aktivačním či instalačním poplatku, neboť telekomunikační zařízení jsou dodána technikem Poskytovatele při aktivaci či instalaci služeb.

V případě, že je poskytována interpersonální komunikační služba založená na číslech, je zákazník oprávněn rozhodnout, zda mají být jeho osobní či identifikační údaje (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, adresa elektronické pošty) uvedeny ve veřejně dostupné informační službě o telefonních číslech nebo účastnickém seznamu, či zda je Poskytovatel tyto údaje provozovateli příslušného účastnického seznamu poskytnout. Zákazník je rovněž oprávněn rozhodnout, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

Poskytovatel nedisponuje službami ani produkty, které by byly speciálně přizpůsobeny osobám se zdravotním postižením. Na vyžádání je tento dokument poskytnut ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením.

Veškeré smluvní i další Poskytovatelem využívané dokumenty (obchodní podmínky, ceníky, vzorová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, specifikace služeb, vzorové formuláře, informace o zpracování osobních údajů atd.) jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.ceznet.cz.