



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PŘIPOJENÍ K INTERNETU VEJNET.CZ, S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování Služeb elektronických komunikací (dále jen jako "**Obchodní podmínky**" nebo "**VOP**") jsou vydány pro poskytování lokální sítě elektronických komunikací VEJNET Poskytovatele VEJNET.CZ s.r.o., IČ: 28621468, se sídlem Rudé Armády 970/2b, 734 01, Karviná (dále jen jako "**Poskytovatel**") a stanovují podmínky, za nichž Poskytovatel provozuje Služby v oblasti přenosu dat a související Služby uživatelům, a to na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen jako "**Smlouva**"), jíž jsou tyto Obchodní podmínky nedílnou součástí. Ustanovení Obchodních podmínek tedy platí coby smluvní ujednání, pokud není v textu samotné Smlouvy výslovně uvedeno něco jiného.
- 1.2. Právní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Účastníkovi službu připojení k síti internet a případně další služby, které si Účastník vybere z nabídky Poskytovatele.
- 1.3. Účastník je oprávněn po dobu trvání Smlouvy objednávat další služby z nabídky Poskytovatele. Práva a povinnosti smluvních stran se v takovém případě řídí Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami a dále specifikací služeb.
- 1.4. Službu připojení k síti internet Poskytovatel poskytuje tak, že Účastníkovi umožňuje připojení k síti internet v koncovém bodě sítě, jímž je konektor RJ-45, nebo jiné technické rozhraní Poskytovatele (dále jen **Koncový bod**). Přehled rozhraní používaných Poskytovatelem pro účely poskytování služeb je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele. Účastník službu užívá prostřednictvím určeného zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (dále jen **Koncové zařízení**).

2. INSTALACE

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit připojení Účastníka k síti elektronických komunikací do 10 pracovních dnů od podpisu Smlouvy. Instalaci Koncového zařízení na pozemcích, stavbách či v prostorách označených Účastníkem provádí Poskytovatel.
- 2.2. Účastník je povinen zpřístupnit místo připojení Poskytovateli za účelem instalace Koncového zařízení pro připojení k síti a poskytnout mu k tomu nezbytnou součinnost. Účastník je dále zejména povinen upozornit včas zaměstnance provádějícího Instalaci na umístění vedení elektrické energie a umístění jiných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních Účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.
- 2.3. Poskytovatel není v prodlení se splněním smluvních povinností po dobu prodlení Účastníka s poskytnutím součinnosti.
- 2.4. Účastník se zavazuje zajistit souhlas vlastníka bytu, prostoru sloužícího k podnikání či jiného prostoru, v němž má být instalace koncového zařízení provedena.

3. UŽÍVÁNÍ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- 3.1. Účastník se zavazuje užívat poskytované Služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky a výlučně pro své osobní potřeby, případně potřeby vlastního podnikání či neziskové činnosti. Účastník však není oprávněn umožnit využívání poskytovaných Služeb třetím osobám, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost.
- 3.2. Účastník je dále povinen:
 - užívat Služby způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, Smlouvou včetně těchto VOP;
 - zdržet se jakéhokoliv zásahu do zařízení Poskytovatele;
 - oznámit Poskytovateli bezodkladně závady či výpadky připojení k síti;
 - poskytnout Poskytovateli součinnost za účelem instalace, údržby, opravy, výměny nebo deinstalace Koncového zařízení, či Koncového bodu,
 - užívat Služby pouze pro potřeby své domácnosti nebo pro zajištění provozu vnitropodnikové sítě. Pokud bude Účastník předávat bez souhlasu Poskytovatele Služby Poskytovatele třetím osobám, ať už bezplatně nebo za úplatu, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy a současně mu vzniká nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč, přičemž právo Poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčeno.

4. VLASTNOSTI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 4.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi Služby nepřetržitě v souladu s obecně závaznými právními předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a specifikaci služby.

- 4.2. Kvalita poskytovaných služeb je definována:
- Parametry kvality služby poskytnutí přístupu k síti internet, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy, je-li koncovým uživatelem spotřebitel a jedná-li se o službu poskytnutí přístupu k síti internet;
 - Smlouvou či jinou smlouvou uzavřenou mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jedná-li se o službu elektronických komunikací s garantovanou úrovní služeb.
- 4.3. Poskytovatel neuplatňuje žádná opatření mající za následek omezení objemu přenášených dat ani žádná jiná omezení obdobné povahy.
- 4.4. Poskytovatel je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkající se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii oprávněn vedle služeb připojení k internetu poskytovat též specializované služby.
- 4.5. Poskytovatel poskytuje níže uvedené specializované služby:
- sledování televizního vysílání prostřednictvím připojení k síti internet (IPTV),
 - služba internetové telefonie
- 4.6. Užívání specializovaných služeb se může projevit snížením aktuálně dosahované rychlosti vkládání a stahování. V případě využívání služby IPTV lze předpokládat snížení rychlosti vkládání a stahování o 2 Mbit/s (SD) nebo 4 Mbit/s (HD) za každé zařízení se spuštěnou službou IPTV. Snížení rychlosti vkládání a stahování se může projevit zpomalením odezvy spuštěných aplikací, zhoršením kvality přehrávaného videa či jeho zastavením.

5. REKLAMACE SLUŽBY

- 5.1. Účastník je oprávněn reklamovat vadu služby:
- za podmínek sjednaných Smlouvou, jde-li o službu elektronických komunikací s garantovanou úrovní služeb;
 - v případě vzniku odchylek či výpadku služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách, jde-li o službu připojení k síti internet a Účastníkem je spotřebitel.
- 5.2. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měření TCP propustnosti pod definovanou hodnotu pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 5.3. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se 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.
- 5.4. V případě oprávněné reklamace má Účastník, který je spotřebitel, právo na slevu z ceny služby:
- ve výši 50% z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkové doby trvání velké trvající odchylky překračující dobu 90 minut (v minutách) a celkové doby poskytování Služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem reklamace velká trvající odchylka;
 - ve výši 25% z poměrné části ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc stanovené jako podíl celkového součtu dob trvání velké opakující se odchylky (v minutách) a celkové doby poskytování služby v daném kalendářním měsíci (v minutách), je-li důvodem reklamace velká opakující se odchylka.
- 5.5. Poskytovatel neodpovídá za výpadky Služby či sníženou kvalitu Služby způsobené či zjištěné za Koncovým bodem. Pro účely stanovení hodnoty rychlosti připojení je rozhodný postup stanovený metodikou Českého telekomunikačního úřadu, která je dostupná na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu.
- 5.6. Účastník je povinen Službu reklamovat u Poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo Účastníka z vad zanikne.
- 5.7. Účastník Službu reklamuje prostřednictvím Klientské sekce, emailem nebo písemně. Poskytovatel je povinen ve lhůtě 30 dnů od převzetí reklamace oznámit Účastníkovi, zda jí uplatněnou reklamaci uznává, či nikoli. Uzná-li Poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyrozumí Účastníka o výši slevy, která mu náleží. Nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, bude sleva zohledněna v závěrečném vyrovnání po skončení zúčtovacího období, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace
- 5.8. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu námitku proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyrozumění vyřízení reklamace.
- 5.9. V případě, že Poskytovatel bude vyzván k odstranění vady, která je však vyvolána chováním Účastníka, zavazuje se Účastník uhradit paušální částku k úhradě nákladů Poskytovatele podle aktuálního Ceníku zveřejněného na webových stránkách Poskytovatele.
- 5.10. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Účastníkovi z důvodu nedostupnosti Služby.

6. SERVISNÍ SLUŽBY

- 6.1. Poskytovatel zajišťuje poskytování služby servisní a technické podpory za účelem identifikace a odstranění veškerých výpadků služeb, a to bez ohledu na příčinu těchto výpadků.
- 6.2. Jakékoli závady (zejména výpadek připojení) je Účastník oprávněn oznámit Poskytovateli písemně, telefonem, emailem, a to v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 hod, a to primárně telefonicky, prostřednictvím Hot-line. Kontaktní údaje pro Hot-line jsou přiloženy ke smlouvě a zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele. Je-li závada nahlášena mimo výše uvedené období, považuje se za okamžik jejího nahlášení nejbližší pracovní den v 9:00 hod.
- 6.3. Vady na zařízeních nacházejících se před Koncovým zařízením a vady způsobené Poskytovatelem odstraní Poskytovatel na vlastní náklady. Vady na zařízeních nacházejících se za Koncovým zařízením odstraní Poskytovatel po dohodě s Účastníkem na náklady Účastníka.
- 6.4. Pokud si Účastník výslovně vyžádá odstranění závady přímo v den pracovního klidu a toto je v časových možnostech Poskytovatele, pak odstranění závady v den pracovního klidu je zpoplatněno částkou uvedenou v Ceníku. Částka se účtuje za každou započatou hodinu práce servisního zaměstnance Poskytovatele. Účastník se zavazuje uhradit úplatu za servisní zásah v místě připojení při odstranění závady. Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování závad.

7. CENA SLUŽEB A VYÚČTOVÁNÍ

- 7.1. Účastník se zavazuje zaplatit Poskytovateli úhradu za poskytované Služby ve výši dle platného Ceníku a způsobem sjednaným ve Smlouvě, a to na základě vyúčtování zpracovaného Poskytovatelem. Vyúčtováním může být též faktura vystavená Poskytovatelem.
- 7.2. Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, doručí Poskytovatel vyúčtování Účastníkovi na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Vyúčtování je Účastníkovi dostupné též prostřednictvím Klientské sekce webových stránek Poskytovatele.
- 7.3. Na písemnou žádost Účastníka a dále v případech, kdy Účastník neuvedl svou platnou adresu elektronické pošty, zašle Poskytovatel vyúčtování listovní zásilkou na adresu Účastníka. Odeslání vyúčtování listovní zásilkou je zpoplatněno administrativním poplatkem, jehož výši určuje ceník Poskytovatele.
- 7.4. Peněžitý závazek Účastníka je splněn připsáním peněžních prostředků na bankovní účet Poskytovatele nebo úhradou v hotovosti v provozovně Poskytovatele.

8. REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ

- 8.1. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do druhého měsíce ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Reklamacie však nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 8.2. Shledá-li Poskytovatel reklamaci důvodnou, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi rozdíl ceny, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Účastníka, který mu Účastník pro tento účel oznámí, nejpozději do třiceti dnů od vyřízení reklamacie.

9. OPOŽDĚNÉ PLACENÍ ÚČTŮ

- 9.1. Nezplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované služby, Poskytovatel Účastníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění, která nesmí být kratší než 7 kalendářních dnů.
- 9.2. Neuhradí-li Účastník úplatu za poskytnuté služby ani v dodatečně stanovené lhůtě, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služby, za jejíž poskytnutí je Účastník v prodlení se zaplacením úplaty, nebo Účastníka znovu upomenout o zaplacení dlužné částky, přičemž zaslání této upomínky je zpoplatněno částkou, jejíž výše je stanovena Ceníkem.
- 9.3. V případě prodlení Účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení, jehož výši stanoví obecně závazné právní předpisy.
- 9.4. V případě prodlení Účastníka ze zaplacením úplaty za poskytnuté služby trvajícím déle než 30 kalendářních dnů je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět.

10. OMEZENÍ PROVOZU SÍTĚ

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou k zajištění údržby sítě potřebné k udržení sítě ve stavu způsobilém k jejímu řádnému provozu. Plánované výpadky služby je Poskytovatel povinen předem oznámit prostřednictvím svých webových stránek. Omezení služby vyvolané těmito zásahy se nepovažují za vadu služby.
- 10.2. Účastník bere na vědomí, že výpadky služby mohou být vyvolány též povětrnostními podmínkami, zejména nepříznivým počasím, hustou mlhou, sněžením, deštěm, výpadky dodávek elektrické energie či jinými fyzikálními jevy nezávislými na vůli Poskytovatele objektivními okolnostmi a za tyto výpadky Poskytovatel neodpovídá.
- 10.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb nebo omezit Účastníkovi přístup k těmto Službám, dozví-li se, že Účastník objednané Služby užívá v rozporu se Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a Účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění bez toho, aby takovéto zastavení, přerušování nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.

11. PŘERUŠENÍ SLUŽBY

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb, nezřídit Účastníkovi aktivní přístup ke Službě nebo s Účastníkem ukončit smluvní vztah v případě, kdy je Účastník v prodlení se zaplacením úplaty za Službu dle čl. 9.2 .
- 11.2. Dále je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování Služeb za předpokladu, pokud Účastník odepře přístup k údržbě sítě VEJNET, nebo odstranění vady spojení a dále ohrožuje-li Účastník svým jednáním bezpečnost, funkčnost a propustnost sítě v důsledku nesprávné funkce Účastníkovra Koncového bodu.

12. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 12.1. Není-li mezi Smluvní stranami dohodnuto jinak, Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem je uzavírána na dobu neurčitou.
- 12.2. Kterákoli ze stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně.
- 12.3. Výpovědní doba činí 30 dnů a běží ode dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.4. Účastník je povinen nejpozději do 30 od uplynutí výpovědní doby umožnit Poskytovateli provést demontáž Koncového zařízení.
- 12.5. Uzavřou-li Smluvní strany smlouvu na dobu určitou, pak v případě, že Účastníkem je spotřebitel či podnikající fyzická osoba, náleží Účastníkovi následující práva a povinnosti:
 - a) Účastník je oprávněn Smlouvu vypovědět i v případě, že byla uzavřena na dobu určitou, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů;
 - b) vypoví-li Účastník Smlouvu uzavřenou na dobu určitou tak, že výpovědní doba uplyne před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva původně uzavřena, je povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, jejíž výše bude stanovena v protokolu o předání tohoto koncového zařízení;
 - c) vypoví-li Účastník Smlouvu tak, že Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
- 12.6. Účastník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, má právo požadovat, aby mu bylo umožněno uzavřít smlouvu na dobu neurčitou nebo smlouvu na dobu určitou v délce trvání nepřekračující dobu 12 měsíců.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1. Účastník Zpracování osobních údajů se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a navazujícími zákony České republiky. Informace pro Účastníky o zpracování osobních údajů (zahrnující mj. rozsah, účel a dobu zpracování, a dále přehled práv Účastníka a možnosti jejich uplatnění) jsou k dispozici v samostatném dokumentu „**Zásady ochrany osobních údajů VEJNET**“ dostupném na webových stránkách Poskytovatele.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Smluvní strany se zavazují, že spory vzniknuvší mezi nimi se pokusí nejprve řešit mimosoudní cestou.
- 14.2. Pokud je Účastník spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (dále jen jako "ADR"). K řešení ADR je příslušný Český telekomunikační úřad.
- 14.3. K řešení sporů mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy v rozsahu své zákonem vymezené působnosti podle ustanovení § 129 Zákona o elektronických komunikacích je na návrh kterékoli ze Smluvních stran příslušný Český telekomunikační úřad (dále jen jako "ČTÚ"), se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, PSČ: 190 00, tel. 224 004 647. Více informací je dostupných na webové stránce ČTÚ, www.ctu.cz.

15. ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

- 15.1. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel Poskytovatel informovat Účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání výúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 zákona o elektronických komunikacích.
- 15.2. V případě změny Obchodních podmínek, či Ceníku Poskytovatel postupuje tak, že 1 měsíc před nabytím účinnosti změny VOP o této změně informuje Účastníka způsobem, který Účastník zvolil pro doručování výúčtování.