

## Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

Tyto podmínky upravují poskytování telekomunikačních služeb firmou Jan KANDĚRA & spol. IČO 68532318, se sídlem Náměstí J. V. Kamarýta 143, Velešín, 382 32, zapsané do živnostenského rejstříku vedeného na MÚ v Kaplici (dále jen „Poskytovatel“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem a zákazníkem.

"Zákazník" je uživatel, který splnil podmínky dané příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.

"Zřízení služby" je instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, nezbytných pro užívání služby dle podmínek stanovených Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb, jejími přílohami a technickými specifikacemi.

"Závada" je stav, kdy je zákazníkovi znemožněno užívání služby z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo je omezen její sjednaný rozsah, pokud nastala za koncovým bodem telekomunikační sítě (na straně zákazníka).

"Porucha" je stav, kdy je zákazníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před koncovým bodem telekomunikační sítě (na straně poskytovatele).

### Uzavření a platnost smlouvy

Smlouva je platná dnem uzavření.

Smlouva může být uzavřena pouze po úspěšném zřízení služby.

### Práva a povinnosti poskytovatele

 Poskytovatel je povinen:

1. Zřídit zákazníkovi službu za podmínek uvedených ve smlouvě a tuto službu poskytovat za podmínek a za cenu stanovenou smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených.
2. Poskytovat službu nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou případů dále uvedených.

Poskytovatel je oprávněn:

1. Přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstavky. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
2. Měnit topologii telekomunikační sítě a provádět její úpravy a rekonfigurace, pokud dodrží parametry smlouvy.
3. Přerušit poskytování služby zákazníkovi, jehož zařízení nebylo dodáno a instalováno poskytovatelem, jestliže je evidentní, že zařízení způsobuje technické potíže v systému poskytovatele.
4. Využívat na servisní a montážní práce a instalace služby třetí osoby.

## Práva a povinnosti zákazníka:

Zákazník je povinen:

1. Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě a závady v poskytování služby.
2. Oznamovat po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů.
3. Nepřevádět a postupovat vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
4. Zajistit na své náklady elektrické napájení technických prostředků na koncovém bodě, potřebných pro poskytování služby.
5. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení a umístění technických prostředků, určených pro využívání služby.

## Rozsah a specifikace služby

Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací je uveden ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

## Ceny a platební podmínky

Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě nebo platném Ceníku služeb.

Cena za poskytnuté služby se sjednává:

1. Podle Ceníku služeb poskytovatele, platného v době podpisu smlouvy.
2. Individuální písemnou dohodou ve smlouvě.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu koncovému uživateli v co nejvyšší možné kvalitě.

Dosahované rychlosti u jednotlivých tarifů závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána. Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu spojení a vzdálenost mezi zákazníkem a vysílačem a s ohledem na sjednaný tarif.

Platný Ceník služeb je zákazníkovi k dispozici v provozovně poskytovatele a na internetových stránkách [www.aagneth.cz](http://www.aagneth.cz).

Po dobu prvního roku platnosti smlouvy nemá poskytovatel právo měnit ceny služeb poskytovaných zákazníkovi. Cenu za služby je zákazník povinen platit v termínu splatnosti podle smlouvy či vyúčtování.

## Nabídka tarifů kabelového připojení

Tarif	měsíční cena včetně DPH	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)
<b>15M</b>	<b>150 Kč</b>	<b>15 / 15</b>	15 / 15	9 / 9	4,5 / 4,5
<b>50M</b>	<b>270 Kč</b>	<b>50 / 50</b>	50 / 50	30 / 30	15 / 15
<b>100M</b>	<b>370 Kč</b>	<b>100 / 100</b>	100 / 100	60 / 60	30 / 30

## Nabídka tarifů bezdrátového připojení

Tarif	měsíční cena včetně DPH	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)
<b>6M</b>	<b>150 Kč</b>	<b>6 / 2</b>	6 / 2	3,6 / 1,2	1,8 / 0,6
<b>20M</b>	<b>270 Kč</b>	<b>20 / 5</b>	20 / 5	12 / 3	6 / 1,5
<b>35M</b>	<b>370 Kč</b>	<b>35 / 10</b>	35 / 10	21 / 6	10,5 / 3

Rychlosti jsou uváděny ve tvaru Stahování dat / Odesílání dat.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost stahování a odesílání dat, kterou poskytovatel používá ve svých obchodních sděleních.

**Maximální rychlostí** se rozumí nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování a odesílání dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Běžně dostupnou** rychlostí se rozumí rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.

**Minimální rychlostí** se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání 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.

## Vyúčtování a placení

Poskytovatel vystaví zákazníkovi na příslušné zúčtovací období daňový doklad.

V průběhu poskytování služeb budou poskytovatelem účtována zákazníkovi dílčí plnění, a to vždy k poslednímu dni zúčtovacího období.

Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

Datum dílčího plnění je dnem uskutečnění zdanitelného plnění (DUZP) podle § 21 odst. 4 zákona č. 235/2004 Sb. o DPH v platném znění a poskytovatel je povinen do 15 dnů od tohoto data vystavit zákazníkovi daňový doklad.

Splatnost ceny za služby je 15 kalendářních dnů od data vystavení daňového dokladu. Úhrada je provedena dnem připsání částky na účet poskytovatele.

Jestliže je cena služby placena předem jako předplatné, je částka předplatného přijatá poskytovatelem použita nejdříve na úhradu již poskytovaných služeb. Pokud zákazník zaplatí více, je přeplatek použit na úhradu ceny služeb na další období.

Jestliže nebude provedena úhrada ceny služeb od zákazníka na účet poskytovatele do řádného termínu, má poskytovatel právo dočasně přerušit poskytování výše uvedených služeb, dokud nebude cena služby uhrazena.

## Hlášení poruch a servisní zásahy

Velká trvajícím odchytkou nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, jsou považovány za závadu služby, kterou lze reklamovat.

Zjistí-li zákazník poruchu nebo závadu služby, okamžitě ohlásí tuto skutečnost poskytovateli emailem nebo telefonicky.

Okamžik oznámení je časem vzniku poruchy pro výpočet výše slevy z ceny.

Po dobu od oznámení poruchy do doby opětovného zprovoznění služby není zákazníkovi účtována částka, která je rovna součinu celých dnů, kdy službu nebylo možno užívat, a jedné třicetiny celkové ceny služby, účtované za jeden kalendářní měsíc. Jestliže bude opakovaně zákazník vyzván ke zpřístupnění zařízení provozovateli za účelem odstranění závady a toto zpřístupnění neumožní, doba od druhé výzvy do následného zpřístupnění se nebude započítávat do slevy.

Za poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u zákazníka.

Dojde-li k závadě na zařízení zákazníka, které nebylo dodáno poskytovatelem, není odstranění poruchy povinností poskytovatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat si za odstranění závady náklady za servisní práce.

## Reklamacce a kompenzace

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení zákazníkem.

Poskytovatel zaručuje základní parametry a dostupnost služby.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout slevu z ceny za nefunkčnost služby po dobu poruchy. Doby poruch se v daném kalendářním měsíci počítají. Sleva bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na slevu zákazník uplatní.

## Omezení poskytování služby

Poskytovatel je oprávněn na nezbytně dlouhou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z technických důvodů.

Poskytovatel je oprávněn omezit užívání služby, pokud je zákazník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby nebo neplní smluvní podmínky. Jestliže zákazník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu.

Jestliže je užívání služby zákazníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu, poskytovanou třetí osobou přímo zákazníkovi na základě smlouvy mezi touto třetí osobou a zákazníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování třetí osobou zákazníkovi považuje za překážku na straně zákazníka a poskytovatel není v prodlení v poskytování služby.

## Změna smlouvy a změna parametrů služby

Smlouvu lze měnit:

1. Přidáním nové přílohy Technické specifikace, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Nahrazením Technické specifikace novou Technickou specifikací, podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek, Popisu služby a příslušného Ceníku služeb.

## Trvání a zánik smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Zákazník může kdykoliv odstoupit od smlouvy zasláním písemné výpovědi smlouvy na adresu provozovny Poskytovatele.

Výpovědní lhůta je 30 dnů a počítá se počínaje následujícím dnem, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli.

Poskytovatel může odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi, v případě, že:

1. Při zřízení služby, provádění změny nebo při odstraňování poruch zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost s poskytovatelem.
2. Při provádění změny nebo při odstraňování poruch je zjištěno, že službu nelze z technických důvodů provozovat ve vyhovující kvalitě.
3. Zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, a to včetně šíření malware, porušování autorských a vlastnických práv.
4. Zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě, nebo neoprávněně zkouší či testuje zranitelnost systému nebo datových sítí.
5. Zákazník zasahuje do služeb, poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů).
6. Zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu.

## Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

Poskytovatel se zavazuje zabezpečit ochranu osobních údajů před neoprávněným nebo nahodilým přístupem, zabránit jejich ztrátě, neoprávněnému přenosu či jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití.

V souladu s § 97 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je Poskytovatel povinen uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny nebo zpracovávány při zajišťování veřejných komunikačních sítí a při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a je na požádání povinen je poskytnout orgánům činným v trestním řízení nebo jiným orgánům, ale vždy za splnění podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

Další detaily ohledně osobních údajů, nakládání s osobními údaji a ochrany osobních údajů jsou v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“. Tyto Zásady jsou veřejně přístupné na internetových stránkách [www.aagneth.cz](http://www.aagneth.cz).

## Odpovědnost za škodu a náhrada škody

V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit poruchu a snížit cenu, resp. poskytnout slevu. Snížení ceny poskytovatel provede formou slevy na poskytované služby, a to na vyžádání zákazníka.

## Společná a závěrečná ustanovení

Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, emailové pošty, jakýchkoliv údajů a dat, k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup. Za jakékoliv informace, způsob použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá zákazník.

Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, nejsou jednotlivé smlouvy uzavírané s poskytovatelem na sobě závislé – zejména smlouvy kupní a nájemní. Ukončení jedné smlouvy nezakládá oprávnění ukončit smlouvu jinou.

Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejména živelné pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.

Ustanovení sjednaná ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a Technických specifikacích, mají přednost před ustanoveními sjednanými ve Všeobecných podmínkách pro poskytování telekomunikačních služeb.

Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb jsou veřejně přístupné na internetových stránkách [www.aagneth.cz](http://www.aagneth.cz).

Účinnost těchto Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb je od 15. 3. 2021.