

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Společnost SUPRO, spol. s r. o., se sídlem Moravní nábřeží 126, 686 01 Uherské Hradiště, IČ 46993185, DIČ CZ46993185, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 8621. Společnost poskytuje služby elektronických komunikací na základě Osvědčení č. 827 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 sb. o elektronických komunikacích.
- 1.2. Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Všeobecné podmínky) stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a činností poskytovaných v rámci těchto služeb. Pro uzavření smluvního vztahu jsou závazné pro všechny žadatele o poskytnutí služeb a účastníky a společnost SUPRO, spol. s r. o. jako jejich poskytovatele (dále jen Poskytovatel).
- 1.3. Nárok na poskytování služeb elektronických komunikací a činností poskytovaných v rámci těchto služeb má v rozsahu těchto Všeobecných podmínek každá právnická nebo fyzická osoba, u které je zřízení a poskytování služeb z technických, provozních a jiných důvodů možné, která o jejich zřízení a poskytování požádá, přistoupí na tyto Všeobecné podmínky a vstoupí s Poskytovatelem do smluvního vztahu.

2. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 2.1. Koncové zařízení – zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke koncovým bodům sítě.
- 2.2. Koncový bod sítě (dále jen koncový bod) – spojovací bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti. Koncový bod je součástí telekomunikační sítě.
- 2.3. Síť – funkčně propojený soubor telekomunikačních zařízení k přenosu informací mezi koncovými body této sítě nebo soubor rádiových, metalických nebo optických zařízení k přenosu informací nebo jejich vzájemná kombinace.
- 2.4. Služby – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přenosu nebo směřování informací sítěmi třetím osobám.
- 2.5. Smlouva – smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, případně jiná smlouva uzavřená s Poskytovatelem.
- 2.6. Smluvní vztah – vzniká podpisem smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem a řídí se právním řádem České republiky.
- 2.7. Související činnosti – služby, které spočívají ve zřízení, změně, obnově, údržbě a provozu telekomunikačních zařízení.
- 2.8. Účastník – fyzická nebo právnická osoba, které Poskytovatel poskytuje Službu na základě řádně uzavřené Smlouvy.
- 2.9. Vadně poskytnutá služba nebo související činnost – služba nebo související činnost, která byla poskytnuta Poskytovatelem tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně dohodnutým podmínkám.
- 2.10. Zařízení – technické zařízení pro vysílání, přenos, směřování, spojování a příjem informací prostřednictvím mikrovlnných (rádiových) vln, metalického, nebo optického připojení.
- 2.11. Závada (porucha) – stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat zařízení nebo Službu, nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.
- 2.12. Žadatel – fyzická nebo právnická osoba, která požádala o poskytnutí služby a má zájem uzavřít s Poskytovatelem smluvní vztah. Okamžikem uzavření smlouvy se žadatel stává účastníkem smluvního vztahu.

3. DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 3.1. Poskytovatel poskytuje tyto druhy služeb elektronických komunikací:
 - 3.1.1. Připojení k síti Internet prostřednictvím metalických a optických vedení.
 - 3.1.2. Připojení k síti Internet prostřednictvím rádiových přístupových bodů.
 - 3.1.3. Přenos hlasu a faxu prostřednictvím IP protokolu.
 - 3.1.4. Služby elektronické pošty (SMTP, POP3, IMAP).
 - 3.1.5. Služby webhosting, serverhosting

- 3.1.6. Služby jmenných serverů (DNS).
- 3.1.7. Služby VPN (virtual private networking).
- 3.1.8. Doplnkové služby (instalace zařízení, telefonická podpora) a veškeré služby elektronických komunikací na základě generálního povolení pro poskytování služeb elektronických komunikací vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

- 3.2. Charakteristika, technické a provozní parametry poskytovaných služeb a podmínky pro jejich poskytování jsou upraveny ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Účastníkem, v jejich přílohách, nebo v těchto Všeobecných podmínkách.

4. PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY INTERNET

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu Internet s parametry uvedenými v příloze č. 1 těchto Všeobecných podmínek.
- 4.2. **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která je 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 je na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 4.3. **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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 4.4. **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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 4.5. **Minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. 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 (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 4.6. Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\text{SDR (download, L 4)} < \text{BDR (download, L 4)}$$
 a zároveň

$$\text{TBDR (download)} > 70 \text{ minut,}$$
 nebo

$$\text{SDR (upload, L 4)} < \text{BDR (upload, L 4)}$$
 a zároveň

$$\text{TBDR (upload)} > 70 \text{ minut,}$$
 kde
 SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI.
- 4.7. 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.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$,

a zároveň

$\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5 \text{ minuty}$

a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$,

nebo

$SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$,

a zároveň

$\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5 \text{ minuty}$

a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, tx ($x \in N^+$) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, TTestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

- 4.8.** Všechny varianty (tarify) nabízené Služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě.
- 4.9.** Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů Služby a poskytnutá plná technická podpora.
- 4.10.** V případě oprav či údržby sítě Internet může dojít k omezení poskytování Služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.
- 4.11.** Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tedy tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry (např. souběžný provoz IPTV a služby připojení k internetu může mít za následek zpomalení načítání obsahu, rastrování obrazu, snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování velkých souborů, zpomalení načítání webových stránek). Poskytování Služby s horšími než smluvně garantovanými parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více služeb poskytovaných Účastníkovi Poskytovatelem, za podmínky, že služba připojení k internetu nenese známky jakékoli velké odchylky ve smyslu těchto Podmínek, nejsou porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 4.12.** Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:
- Detekovatelná změna výkonu služby je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.
 - Velká trvajících odchylka je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.
 - 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.
 - 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 nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

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

4.13. Dále uvedené hodnoty maximálních, inzerovaných, běžně dostupných i minimálních rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

4.14. 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 vada neodstranitelná, má účastník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace Účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

5. PROVOZNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1. Zřizování služeb

5.1.1. Požadavky na zřízení a poskytnutí služby a činností s nimi souvisejících je možné uplatnit u Poskytovatele:

5.1.1.1. osobně,

5.1.1.2. telefonicky,

5.1.1.3. písemnou formou,

5.1.1.4. elektronickou formou prostřednictvím Internetu.

5.1.2. Vyjmenované formy styku s Poskytovatelem je možné využít i pro oznamování změn identifikačních a jiných údajů, poskytování vybraných druhů informací ad.

5.1.3. Službu je možné zřídit poté, co Žadatel o zřízení Služby požádá, poskytne Poskytovateli informace nezbytné pro její zřízení, a zároveň se prokáže technická realizovatelnost zřízení této Služby.

5.1.4. Poskytovatel zřizuje Službu bez zbytečného odkladu, pokud je to technicky možné nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.

5.1.5. Poskytovatel postupuje při zřizování Služby na základě údajů uvedených Žadatelem při objednávce Služby.

5.2. Omezení, přerušení a ukončení poskytování služeb

5.2.1. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služby z provozních a jiných důvodů se řídí čl. 8 těchto Všeobecných podmínek.

5.3. Ohlašování závad služeb, jejich odstraňování

5.3.1. Účastník ohlašuje závady Služeb na kontaktech uvedených na internetových stránkách poskytovatele. Závadou (poruchou) se rozumí stav podle čl. 2.11 těchto Všeobecných podmínek. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, obchodní firmu/název, clientské číslo, místo, druh Služby, u níž se vyskytla závada a popis závady. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

5.3.2. Poskytovatel má právo ověřit, zda závada není na koncovém zařízení Účastníka. Účastník je povinen Poskytovateli tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke koncovému zařízení za účelem ověření informace.

5.3.3. Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí Poskytovatel práce na odstraňování závady:

- 5.3.3.1. U závady ohlášené v pracovních dnech do 48 hodin od ohlášení.
- 5.3.3.2. U závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu nejpozději do 48 hodin od následujícího pracovního dne.
- 5.3.4. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 5.3.5. Reklamace technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 5.3.6. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení, jež nebyla dodána a instalována Poskytovatelem, a jež Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

6. OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

6.1. Smluvní zabezpečení služeb, smlouva a smluvní vztah

6.1.1. Vznik, trvání a zánik smluvního vztahu

- 6.1.1.1. Poskytované služby a s nimi související činnosti, které tvoří předmět těchto Všeobecných podmínek, jsou poskytovány na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnami a ukončením, pro které je stanovena písemná forma, se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě plné moci.
- 6.1.1.2. Smluvní vztah vzniká okamžikem uzavření Smlouvy v písemné formě. V tomto případě je Smlouva uzavřena dnem podpisu oběma smluvními stranami, a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání potvrzeného návrhu Smlouvy druhé smluvní straně.
- 6.1.1.3. Všeobecné podmínky jsou součástí Smlouvy. Vznikem smluvního vztahu se Poskytovatel a Účastník zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek.
- 6.1.1.4. Smlouvu lze měnit písemně, a to dodatky ke Smlouvě. Dodatky ke Smlouvě jsou platné a nabývají účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Změna technických parametrů sítě nevyvolává změnu Smlouvy.
- 6.1.1.5. Smluvní vztah se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.
- 6.1.1.6. Smlouva se vyhotovuje ve 2 vyhotoveních s tím, že každá strana obdrží po jednom z nich.
- 6.1.1.7. Smluvní vztah končí odstoupením od smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí, nebo dohodou smluvních stran.
- 6.1.1.8. Skutečnost, že došlo k ukončení smluvního vztahu, nezavazuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli cenu za poskytnuté služby a související činnosti, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních sítě, nebo na koncovém zařízení, pokud je toto v majetku Poskytovatele.
- 6.1.1.9. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek v případě, že mu byl Poskytovatelem za účelem poskytování Služby zapůjčen. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím ukončení.
- 6.1.1.10. Dojde-li ke změnám cen, resp. cenových podmínek v souvislosti se změnou příslušných ceníků, je účastník oprávněn odstoupit od smlouvy, případně ukončit smluvní vztah výpovědí. Provedené změny musí mít charakter nepříznivého ovlivnění Účastníka při používání Služeb.

6.2. Ceny, cenové a platební podmínky

- 6.2.1. Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby jsou uvedeny v platném ceníku. Aktuální ceník je k dispozici u Poskytovatele nebo na internetových stránkách Poskytovatele.
- 6.2.2. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení dokladu / faktury a zaslání Účastníkovi, přičemž:
 - 6.2.2.1. Jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po převzetí příslušného plnění Účastníkem v prvním následném vyúčtování.
 - 6.2.2.2. Pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce, není-li dohodnuto jinak.
 - 6.2.2.3. Pravidelné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba poskytnuta. Tyto platby jsou vypočítány jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech.
 - 6.2.2.4. Daňový doklad / faktura je Účastníkovi zasílána elektronickou formou na e-mailovou adresu. Zaslání daňového dokladu / faktury v tištěné podobě poštou je zpoplatněno dle platného Ceníku.
- 6.2.3. Na jednom dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat i platbu za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.2.4. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny se změnou Službou začínají účtovat dnem následujícím po provedení změny Služby.
- 6.2.5. Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby a související činnosti bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na platebním dokladu. V případě, že účtované částky nebudou uhrazeny na účet Poskytovatele nejpozději v den splatnosti, dostává se Účastník do prodlení. V takovém případě má Poskytovatel právo zvýšit dlužnou částku o úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení, a o náklady na oprávněně vystavená písemná upozornění a náklady související s vymáháním pohledávek. Ve Smlouvě mezi Účastníkem a Poskytovatelem je možné pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku sjednat smluvní pokutu.
- 6.2.6. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník je povinen jednat s touto třetí stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 6.2.7. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.

6.3. Poskytování cenových slev

- 6.3.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo poskytovat cenové slevy při zřízení a poskytování Služby.

6.4. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

- 6.4.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, je povinen platit z dlužné částky úrok z prodlení. Je-li ve smlouvě mezi Účastníkem a Poskytovatelem dohodnuta smluvní pokuta, je Účastník v případě nesplnění závazku povinen zaplatit i dohodnutou smluvní pokutu.
- 6.4.2. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobenou prodlením se splněním závazku účastníků nejsou vyúčtováním a zaplacením smluvního úroku z prodlení dotčeny.

6.5. Reklamace poskytování služeb

- 6.5.1. Reklamace se uplatňují způsobem uvedeným v čl. 5.1.1.1. – 5.1.1.4., a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od dodání (předání a převzetí) platebního dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování Služby), jinak právo zanikne.
- 6.5.2. Stížnosti vyřizují organizační složky Poskytovatele.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 7.1. Poskytovatel je povinen umožnit Účastníkovi přístup ke Službě za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecné závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.2. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 7.3. Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby Účastníkem po dobu nejméně tří měsíců zpětně.
- 7.4. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- 7.5. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 7.6. Poskytovatel je povinen vhodným způsobem informovat Žadatele či Účastníka o poskytovaných a nově zaváděných službách. Za vhodný způsob se považuje zejména zveřejnění těchto informací na webových stránkách Poskytovatele nebo oznámení e-mailem, pokud Účastník dal k zaslání takových informací předem souhlas.
- 7.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit předem, pokud není v těchto Všeobecných podmínkách uvedeno jinak. Oznámení o změně specifikace Služby nebo zrušení Služby musí být zveřejněno na internetových stránkách Poskytovatele.
- 7.8. Poskytovatel je povinen provést na základě písemné žádosti Účastníka změnu Služby, pokud je taková změna možná a je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 7.9. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu vhodným způsobem informovat Účastníka o změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služeb (např. omezení nebo přerušeni provozu).
- 7.10. Poskytovatel je povinen udržovat síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována.
- 7.11. Poskytovatel je povinen provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto závady odstraněny v co možná nejkratší době a bez zbytečného odkladu.
- 7.12. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení Účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- 7.13. Poskytovatel má právo požadovat od Účastníka náhradu za škodu způsobenou Účastníkem na zařízeních v majetku Poskytovatele, zejména připojením koncového zařízení, které nesplňuje předepsané požadavky, ztrátou nebo poškozením zařízení.
- 7.14. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízení a majetku vzniklé v důsledku živelné události (povodeň, úder blesku, požár, vichřice, ...).
- 7.15. Poskytovatel je oprávněn za předpokladů uvedených v těchto Všeobecných podmínkách omezit, případně přerušit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu.
- 7.16. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka o změnách cen a cenových podmínkách za poskytované služby, a to nejpozději 3 měsíce před provedením změny, pokud se nejedná o všeobecnou úpravu cen (související např. se změnou DPH), resp. cenových podmínek, které jsou aktuálně k dispozici u Poskytovatele.
- 7.17. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne dodání (převzetí) reklamace.
- 7.18. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které účastníkovi vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, nebo tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních údajů, jak stanovují tyto Všeobecné podmínky.
- 7.19. Poskytovatel je oprávněn stanovit způsob úhrady cen za poskytnuté služby a související činnosti.
- 7.20. Poskytovatel má právo omezit poskytování služeb v následujících případech:
 - 7.20.1. je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit, tj. např. přírodní události (blesk, poškození objektu, výpadek el.

proudu), příp. další okolnosti, které nelze objektivně předvídat.

- 7.20.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby i po upozornění na toto prodlení a stanovením nového termínu platby, nebo s úhradou poplatku za aktivaci služby nebo obtěžuje třetí osoby, anebo používá zařízení neschválená pro provoz v České republice, která mohou narušovat poskytování služby.

- 7.21. Poskytovatel má dále právo v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami v případě, že účastník podstatným způsobem poruší ustanovení smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek, zamezit aktivnímu přístupu ke službě, případně ukončit smluvní vztah. Jedná se zejména o následující porušení těchto podmínek:

- 7.21.1. změnil-li svévolně technické zařízení, poškodil-li je, ztratil je, či ruší-li nebo ohrožuje-li provoz sítě vlastním zařízením,

- 7.21.2. neumožnil-li přístup zaměstnancům a smluvním partnerům k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy,

- 7.21.3. připojil-li ke koncovému zařízení takové vlastní koncové zařízení, které nesplňuje předepsané náležitosti, nebo neoznámil-li poskytovateli připojení vlastního koncového zařízení nebo jeho změnu,

- 7.21.4. nezaplatil-li ve lhůtě splatnosti ceny za poskytnuté Služby a související činnosti,

- 7.21.5. pokusil-li se záměrně zkrátit Poskytovatele o úhrady za poskytnuté Služby a související činnosti,

- 7.21.6. neoznámil-li Poskytovateli změnu identifikačních a jiných údajů jak je uvedeno v těchto Všeobecných podmínkách,

- 7.21.7. opakovaně a přes upozornění používá Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami nebo platnými právními předpisy,

- 7.21.8. neplní další smluvní podmínky.

- 7.22. Pro opětovné umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovuzprovoznění služby dle platného ceníku.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 8.1. Každá právnická nebo fyzická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře s Poskytovatelem smluvní vztah, má právo na užívání služeb v rozsahu a způsobem odpovídajícím Všeobecným podmínkám.
- 8.2. Účastník je povinen při využívání služby dodržovat ustanovení daná těmito Všeobecnými podmínkami, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 8.3. Účastník je povinen se při užívání služby zdržet veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování (v souvislosti s užíváním sítě Internet etická pravidla chování a práva třetích stran, zejména šíření nevyžádané elektronické pošty, zpřístupnění obsahu chráněného autorským právem bez svolení držitele práv, neoprávněné vstupování do cizích sítí apod.).
- 8.4. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně přidělených přístupových údajů před zneužitím. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných přístupových údajů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli.
- 8.5. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 8.6. Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 8.7. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení Poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla

poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí měnit a zasahovat do technického zařízení.

- 8.8.** Účastník odpovídá dle závazných právních předpisů za případné škody, které Poskytovateli způsobí zejména svým zásahem do zařízení sítě, případně do jiného zařízení, které je v majetku Poskytovatele.
- 8.9.** Účastník nemá právo cokoli měnit na technickém zařízení sítě ani jiném zařízení, které je v majetku Poskytovatele. V případě, že k zařízení Poskytovatele připojuje jiné zařízení, musí zajistit, aby toto zařízení splňovalo podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy.
- 8.10.** Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při instalaci a při odstraňování závad příslušného zařízení v jím užívaných prostorách.
- 8.11.** Účastník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení, nebo vady, které se vyskytly v souvislosti s poskytováním služby.
- 8.12.** Účastník je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele a jeho smluvním partnerům přístup ke koncovému bodu sítě, k pronajatému koncovému zařízení Poskytovatelem, případně smluvně udržovaném koncovém zařízení Poskytovatele.
- 8.13.** Účastník je povinen zaplatit za poskytnuté služby a související činnosti cenu ve výši ceny platné v době poskytnutí služby či související činnosti, a to ve lhůtě splatnosti a ve výši uvedené na platebním dokladu, jedním ze způsobů stanovených Poskytovatelem. V případě nesplnění této povinnosti je Poskytovatel oprávněn uplatnit opatření dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek (např. o smluvní pokutě, omezení poskytování služby, ukončení smluvního vztahu).
- 8.14.** Účastník má právo reklamace proti výši vyúčtovaných cen za poskytnuté služby nebo za neposkytnuté služby, či jiné související činnosti, v dohodnutém množství, kvalitě a rozsahu u Poskytovatele. Toto právo je nutno uplatnit do 2 měsíců od dodání vyúčtování cen, popřípadě od vzniku rozhodné skutečnosti, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služby či jiné související činnosti, pokud nebyl Poskytovatelem povolen odklad platby.
- 8.15.** Pokud službu bylo možné využít jen částečně, nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má účastník právo na odstranění závady a přiměřené snížení ceny. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku takovéto závady, nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a účastník poskytne Poskytovateli součinnost při jejím odstraňování.
- 8.16.** Účastník (stejně jako žadatel o poskytování služby) je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, obsažených ve smlouvě, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu účastníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy účastníka, způsobu platby, bankovního spojení ad. Návrh na provedení změny uplatní žadatel nebo účastník u poskytovatele. Současně je povinen na požádání předložit Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- 9. OMEZENÍ, PŘERUŠENÍ NEBO UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**
- 9.1.1.** Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu:
- 9.1.1.1.** V případě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy, vyplývajících z právních předpisů, učiněného v období krizové situace, při vyhlášení krizového stavu v důležitém veřejném zájmu (živelní pohromy ad.).
- 9.1.1.2.** Ze závažných technických nebo provozních důvodů (např. při provádění technických změn apod.).
- 9.1.1.3.** A v jiných případech vymezených těmito Všeobecnými podmínkami.
- 9.1.2.** O připravovaných omezeních, případně přerušování provozu, bude poskytovatel bez zbytečného odkladu

vhodným způsobem informovat účastníky, kterých se omezení nebo přerušování provozu týká.

- 9.1.3.** V případě, že Účastník poruší smluvní podmínky, dodá Poskytovatel Účastníkovi upozornění s uvedením termínu ke zjednání nápravy. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit smluvní vztah postupem daným těmito Všeobecnými podmínkami.
- 9.1.4.** V případech, kdy nebude možné doručit platební doklad s vyúčtováním cen za poskytnuté služby a s ní související činnosti, popřípadě upozornění na porušení smluvních podmínek, z důvodu neoznámení změn identifikačních údajů, vztahujících se k Účastníkovi, je Poskytovatel oprávněn ihned po zjištění uvedených skutečností zamezit aktivnímu přístupu ke službě.
- 9.1.5.** Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke službě z důvodu porušení ustanovení těchto Všeobecných podmínek Účastníkem.
- 9.1.6.** Provedení opatření dle předchozích ustanovení nezbuývají účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté služby a související činnosti.
- 10. DATA SÍTĚ INTERNET**
- 10.1.** Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je prokazatelně neschválil.
- 11. SHROMAŽĎOVÁNÍ, EVIDENCE, OCHRANA DAT A INFORMACÍ VYPLÝVAJÍCÍCH Z UZAVŘENÉHO SMLUVNÍHO VZTAHU**
- 11.1.** Smluvní strany se zavazují všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 11.2.** Poskytovatel je oprávněn shromažďovat a zpracovávat osobní údaje, osobní a zprostředkovací data a data související s poskytováním služeb o účastníkovi nebo žadateli, nutná pro účely evidence či poskytování služeb, a účastník nebo žadatel s tímto souhlasí.
- 11.3.** Poskytovatel je oprávněn tato data zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování služeb uvedených v Podmínkách, zpřístupnit je třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.
- 12. ROZHODNÉ PRÁVO**
- 12.1.** Právní vztahy při poskytování služeb a souvisejících činností se řídí právním řádem České republiky, smlouvou a těmito Podmínkami, platným ceníkem a dalšími dokumenty vydanými poskytovatelem.
- 12.2.** V případě, že by se uzavřená smlouva a tyto Všeobecné podmínky dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
- 12.2.1.** Smlouva,
- 12.2.2.** Všeobecné podmínky.
- 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 13.1.** Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2021 a v plném rozsahu nahrazují předchozí účinné Všeobecné podmínky.
- 13.2.** Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Všeobecné podmínky, ceníky, řády formou písemné změny při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen informovat účastníky o této skutečnosti nejméně 3 měsíce předem.
- 13.3.** Všeobecné podmínky, ceníky a řády a jejich případné změny jsou k nahlédnutí u Poskytovatele.

Garantované rychlosti a dopad parametru kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Optika

Tarif	Maximální a inzerovaná dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)
SUPRO.OPTIC HOME 50M	50 / 15	30 / 9	15 / 4,5
SUPRO.OPTIC HOME 100M	100 / 30	60 / 18	30 / 9

WiFi

Tarif	Maximální a inzerovaná dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)
SUPRO.WIFI HOME 10M	10 / 3	6 / 1,8	3 / 0,9
SUPRO.WIFI HOME 20M	20 / 5	12 / 3	6 / 1,5
SUPRO.WIFI HOME 30M	30 / 6	18 / 3,6	9 / 1,8