

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pro právnické osoby a fyzické osoby podnikající č. 9210608

Smluvní strany:

EDERA Group a.s.

Sídlo: Arnošta z Pardubic 2789, 530 02 Pardubice

IČ : 27461254

DIČ: CZ27461254

zapsána **Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2924**
(dále jen „poskytovatel“)

a

Východočeské muzeum v Pardubicích

Sídlo: Zámek 2, 530 02 Pardubice

IČO: 14450542

DIČ: CZ14450542

zastoupená **panem Mgr. Tomášem Libánkem, ředitelem**

zapsána **Krajským soudem v Hradci Králové, Oddíl Pr, Vložka 1607**

(dále jen „uživatel“)

uzavírají mezi sebou podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zejména zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých touto smlouvou, Řádem datových a telekomunikačních služeb (dále jen "Řád"), Technickou specifikací služeb a Všeobecnými obchodními podmínkami poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen "VOP"), a uživatel se zejména zavazuje platit poskytovateli dohodnutou cenu.

Článek 2 Předmět plnění

1. Poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se rozumí:
 - a) zpřístupnění sítě Internet a v jeho rámci zpřístupnění služby nameserverů a smtp serveru
 - b) zpřístupnění digitálního televizního vysílání v rozsahu programové nabídky dle výběru uživatele.Konkrétní rozsah veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je uveden v čl. 3 této smlouvy.
2. Zpřístupněním sítě Internet se rozumí zabezpečení přístupu uživatele k počítačové síti Internet tak, aby uživatel mohl tuto síť využívat za podmínek dohodnutých touto smlouvou nepřetržitě 24 hodin denně s tím, že dostupnost služby neklesne pod 99,7% za kalendářní měsíc.
3. Zpřístupněním digitálního televizního vysílání se rozumí zabezpečení přístupu uživatele k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání tak, aby mohl tento přístup využívat za podmínek dohodnutých touto smlouvou nepřetržitě 24 hodin denně s tím, že dostupnost služby neklesne pod 97 % za kalendářní měsíc.
4. Přístup uživatele do sítě Internet nebo k digitálnímu televiznímu vysílání bude zajištěn prostřednictvím koncového bodu služby, který bude umístěn na adrese: **Zámek 2, 530 02 Pardubice.**
5. Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle této Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli, jak je uveden v předávacím protokolu sepsaném v den aktivace služby, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

Článek 3 Rozsah poskytovaných služeb

1. Podrobná nabídka jednotlivých služeb a tarifů poskytovatele včetně jejich cen je uvedena v cenové nabídce/Ceníku. Uživatel zvolil z této nabídky a dohodl se s poskytovatelem na poskytování služeb v rozsahu uvedeném dále v tomto článku.

2. Přístup uživatele do sítě Internet bude zajištěn v rozsahu jedné datové linky s maximální přenosovou rychlostí **100/100 Mbps s agregací 1:1.**
Součástí služby je poskytování veřejné IP adresy v počtu 5 ks.

Článek 4

Cena a platební podmínky

1. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v rozsahu dle článku 3 odst. 2 této smlouvy a za dalších podmínek sjednaných smlouvou cenu v souhrnné výši **3150,-Kč** bez DPH v zákonné sazbě měsíčně, a to na bankovní účet poskytovatele, **číslo účtu 8394622/0800, variabilní symbol** V případě, že počátek nebo ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byly veřejně dostupné služby elektronických komunikací skutečně poskytovány.
2. Uživatel se dále zavazuje zaplatit poskytovateli jednorázový instalační poplatek za instalaci koncového bodu služby ve výši **0,-Kč** bez DPH v zákonné sazbě.
3. Podmínky splatnosti ceny a instalačního poplatku a další platební podmínky jsou stanoveny ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“).
4. Poskytovatel je oprávněn jakékoli své vyúčtování navýšit o daň z přidané hodnoty ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, bude-li tuto daň povinen uhradit dle zvláštního právního předpisu.

Článek 5

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na **dobu určitou do 31. 8. 2023**
2. Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí doby dohodnuté v odstavci 1. tohoto článku se trvání smlouvy automaticky prodlužuje na dobu neurčitou. To neplatí, jestliže některá ze smluvních stran nejméně 1 měsíc před uplynutím doby dohodnuté v odstavci 1. doručí druhé smluvní straně písemné oznámení, že na skončení smlouvy uplynutím doby dohodnuté v odstavci 1. trvá.

Článek 6

Informace o sankčních a jiných ujednáních

1. Smluvní strany sjednávají níže uvedené sankce a uživatel bere na vědomí, že součástí VOP jsou následující sankce
 - a) smluvní pokuta ve výši sjednané měsíční ceny, neumožní-li uživatel poskytovateli ve lhůtě do 14 dnů ode dne podpisu této smlouvy instalaci koncového bodu služby, zejm. nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu ve smyslu čl. IV. odst. 4 VOP, s tím, že poskytovateli náleží v tomto případě rovněž právo od této smlouvy odstoupit,
 - b) smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč v případě prodlení uživatele delším než 7 dnů po ukončení této smlouvy s předáním koncového bodu služby, tj. zejm. s umožněním poskytovateli provést demontáž koncového bodu služby ve smyslu čl. IV. odst. 7 VOP, nebo nebude-li koncový bod služby ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení ve smyslu čl. IV. odst. 7 VOP,
 - c) smluvní pokuta ve výši 2.000 Kč v případě prodlení uživatele delším než 7 dnů po ukončení této smlouvy s předáním tzv. set top boxu (dále jen „STBX“) poskytovateli, tj. zejm. s umožněním poskytovateli provést demontáž STBX ve smyslu čl. VII. odst. 2 VOP, nebo nebude-li STBX ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení ve smyslu čl. VII. odst. 2 VOP.
2. Uživatel bere na vědomí, že součástí VOP jsou rovněž následující platby
 - a) smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou dlužné částky,
 - b) paušální náhrada nákladů ve výši 20 Kč za každou emailovou výzvu k úhradě dlužné částky a paušální náhrada nákladů ve výši 100 Kč za každou písemnou výzvu k úhradě dlužné částky zaslané prostřednictvím České pošty s.p.
3. Uživatel bere na vědomí, že součástí VOP jsou rovněž následující ujednání
 - a) bude-li uživatel v prodlení s úhradou dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování datových a telekomunikačních služeb uživateli, omezit internetové služby na portech 80 (http) a 443 (https), tj. blokovat webovou komunikaci, a/či deaktivovat službu digitálního televizního vysílání, a to až do doby úplného zaplacení všech splatných dluhů uživatele. Za dobu, kdy bylo poskytování datových a telekomunikačních služeb takto přerušeno z důvodu porušení smluvních povinností ze strany uživatele, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli náhradu škody spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vypočtené za dobu od data přerušení poskytování datových a telekomunikačních služeb do data jejich opětovného zpřístupnění. Za opětovné zpřístupnění veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek ve výši 500 Kč,
 - b) bude-li uživatel v prodlení s úhradou dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to neohledně na to, zda je Smlouva uzavřena na dobu určitou, či neurčitou, přičemž prodlením se pro tento případ rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny/dohodnuté ceny po lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny/dohodnutých cen. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět též v případě, že uživatel při uzavření Smlouvy úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje. Podmínky vypovědi, délka výpovědní doby jakož i nároky poskytovatele na úhradu nákladů a ceny za sjednané služby jsou uvedeny v čl. IX odst. 2. a 3. VOP.
4. Uživatel bere na vědomí, že součástí VOP je rovněž právo poskytovatele

- a) odstoupit od této smlouvy z důvodu porušení kterékoli povinnosti uživatele uvedené v čl. VI. odst. 4 až 9 VOP, tj. zejména z důvodu umožnění užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jiným osobám, s výjimkou osob blízkých, z důvodu užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací k nezákonným účelům, k šíření Spamů, Junk-E-mailů nebo Cross Postingu, jak jsou tyto definovány ve VOP, k šíření virů, trojských koňů nebo podobných destruktivních programů, zasahovat jakýmkoli způsobem do nastavení systému poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací apod., a že poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s VOP nebo touto smlouvou. Poruší-li uživatel kteroukoli povinnost uvedenou v čl. VI. odst. 4 až 9 VOP, je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli smluvní pokutu až do výše šestinásobku dohodnuté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
 - b) vyzvat uživatele k vrácení STBX, nebude-li STBX užíván řádně, tj. bude-li STBX užíván v rozporu s jeho účelem, v rozporu s touto smlouvou nebo v rozporu s VOP, s tím, že na vrácení STBX se užije čl. VI. odst. 1 písm. c) této smlouvy obdobně,
 - c) odstoupit od této smlouvy z důvodu porušení kterékoli povinnosti uživatele uvedené v čl. VII. odst. 6, 7 a 8 VOP, tj. zejména z důvodu užívání STBX k narušení bezpečnosti systému nebo sítě nebo z důvodu umožnění přístupu k digitálnímu televiznímu vysílání poskytovanému na základě této smlouvy jiným osobám, s výjimkou osob blízkých. Poruší-li uživatel kteroukoli povinnost uvedenou v čl. VII. odst. 7 a 8 VOP, je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli smluvní pokutu až do výše šestinásobku dohodnuté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Smluvní strany sjednávají, že právo odstoupit od smlouvy a právo požadovat smluvní pokutu dle předchozí věty náleží poskytovateli též v případě, bude-li uživatel užívat STBX k nezákonným účelům, např. v rozporu s čl. VII. odst. 6 VOP.
5. Poskytovatel je oprávněn jednostranným způsobem měnit VOP, Řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) a Technické specifikace služeb, a to za podmínek uvedených ve VOP a za podmínek daných právními předpisy. O této změně bude poskytovatel informovat uživatele formou emailové zprávy odeslané na emailovou adresu uživatele uvedenou v této smlouvě, kdy tento způsob vyrozumívání volí uživatel též pro případné zaslání vyúčtování či jiných vyrozumění týkajících se cen a plateb za služby poskytovatele.
 6. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, a to v prvních třech měsících od data uzavření smlouvy, má poskytovatel právo na úhradu jedné dvacetiny součtu měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle smlouvy do konce sjednané doby trvání smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit, přičemž výše úhrady se vypočítává z částky placené v průběhu trvání Smlouvy (z ceny uvedené na Smlouvě), nikoliv z ceny ceníkové. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu součtu všech měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit. V obou případech má dále poskytovatel právo na úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
 7. Pokud by se ujednání uvedená ve VOP, jež jsou uvedena i v této smlouvě, ukázala jako neplatná, neúčinná nebo nevymahatelná, pak ujednání uvedená v této smlouvě zakládají samostatná práva poskytovatele. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním VOP přednost.
 8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo věřitele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke které se smluvní pokuta váže.

Článek 7 Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v Zásadách ochrany osobních údajů. Více informací naleznete na našich webových stránkách.
3. Jakékoli změny nebo dodatky k této smlouvě musí mít písemnou formu a musí být podepsány oběma smluvními stranami, a to vyjma jednostranných změn ze strany poskytovatele ve smyslu čl. 6 odst. 5. této smlouvy.
4. Právní vztahy neupravené touto smlouvou, Řádem, Technickou specifikací služeb nebo VOP se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o elektronických komunikacích.
5. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.
6. **Nedílnou součástí této smlouvy jsou VOP, Řád a Technická specifikace služeb, které obsahují další závazná práva a povinnosti obou smluvních stran. Uživatel podpisem na této smlouvě potvrzuje, že převzal jeden výtisk VOP, Řádu a Technické specifikace služeb, s jejich obsahem se před podpisem smlouvy seznámil a porozuměl mu, tyto přijímá a souhlasí s nimi a zavazuje se je dodržovat.** Aktuální verze těchto dokumentů je zveřejněna na webových stránkách poskytovatele [REDAKCE], který bude oběma stranami podepsán ke dni instalace koncového bodu služby (čl. 2 odst. 5 této smlouvy).
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážně míněné vůle a nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

V Pardubicích dne: 1.9.2021

Poskytovatel:

.....
EDERA Group a.s.
zastoupená Marií Ročňovou

Uživatel:

.....
Východočeské muzeum v Pardubicích
zastoupená Mgr. Tomášem Libánkem

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
účinné ode dne 14. 6. 2021**

**Článek I.
Úvod**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené mezi EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČ 27461254 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy stejně jako Rád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Rád“) a Technická specifikace služby.
2. Na základě uzavřené Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých Smlouvou, Rádem, Technickou specifikací služby a VOP a uživatel se zavazuje platit poskytovateli dohodnutou cenu.

**Článek II.
Definice pojmů**

1. Data – informace reprezentované v takovém formátu (kódu), ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávané či přenášeny prostředky výpočetní techniky.
2. Síť poskytovatele – veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná poskytovatelem; jsou to všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patřící poskytovateli, nebo poskytovatelem pronajaté.
3. Síť Internet – veřejně dostupná síť elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé zemi založená na společném adresovém systému a komunikačním protokolu nazývaným TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
4. Služba digitálního televizního vysílání – šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu uživatele k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání v rozsahu uvedeném ve Smlouvě.
5. Koncový bod služby – je propojovací fyzický bod, na kterém poskytovatel předává službu uživateli. Koncové body jednotlivých služeb jsou uvedeny v Technické specifikaci dané služby.
6. Set top box – technické zařízení, které slouží ke zpracování digitálně přenášeného programu pro příjem na televizním přijímači.
7. Spam, Junk E-Mail – zaplavitelní sítě Internet mnoha exempláři jedné a těžké zprávy ve snaze vnutit ji lidem, kteří si tuto zprávu nevyžádali, případně by ji o své vůli nepřijali.
8. Cross posting – hromadné rozeslání článku do více diskuzních skupin nebo do více konferencí.
9. DNS – Domain Name systém; základní služba sítě Internetu zajišťující převod doménových jmen na IP adresy a naopak.
10. Neinteraktivní přenos dat – automatický přenos dat bez zásahu uživatele.
11. IP adresa – skupina znaků, které jsou odděleny tečkou; IP adresa je jednoznačný identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.
12. Routing síť – směrování provozu z a do dané sítě přes jiné sítě nebo její části.
13. Dostupnost služby = $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$
TS je doba trvání služby v měsíci, tj. období, po které má být služba podle Smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována.
TN je doba nedostupnosti služby, tj. období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Doba nedostupnosti služby se počítá od okamžiku faktického přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo digitálnímu televiznímu vysílání u přerušení oznámeného uživateli poskytovatelem nebo od okamžiku ohlášení poruchy nebo neavizovaného přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo digitálnímu televiznímu vysílání dle Článku III. odst. 9, do doby obnovení přístupu. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel přístup uživatele k síti obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany uživatele. Do doby nedostupnosti služby se dále nezapočítává přerušení přístupu uživatele k síti z důvodu oprav a údržby za podmínek článku III. odst. 3 v rozsahu nepřesahujícím 360 minut v každém kalendářním měsíci a dále doba přerušení uvedených v článku III. odst. 4 VOP vyjma přerušení z důvodů váznoucích výhradně na straně poskytovatele. **TS a TN** se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.
14. Rychlost internetu – rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat. Je rozlišována rychlost minimální, maximální, běžně dostupná a inzerovaná. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Ve svém Ceníku služeb uvádí poskytovatel inzerovanou rychlost, jež je shodná s rychlostí maximální. Hodnoty rychlostí, a to jak pro stahování, tak pro vkládání (download i upload), pro jednotlivé služby jsou uvedeny v Technických specifikacích služeb.
15. Běžně dostupná rychlost – rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může 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.
16. Inzerovaná rychlost – 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 uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
17. Minimální rychlost – nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby a uživatel má právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Rádu datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele.
18. Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.
19. Velká trvající odchylka – za velkou trvající 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 definovanou hodnotou běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
20. Velká opakující se odchylka – 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. V případě, že nastane situace velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby od výkonu inzerovaného, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Rádu datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele.
21. Omezení služeb – zamezení přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných služeb.
22. Optická přípojka – přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického převodníku umístěného v bytové jednotce uživatele (technologie FTTh) a nebo přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického switche umístěného v domě, na který je dále napojeno metalické vedení kabelem CAT5E zakončené v bytě klienta (technologie FTTb).
23. Datové omezení – omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takového omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje.

24. Latence - je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.
25. Ztrátovost paketů - je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv např. na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
26. Kolísání kvality přenosu (jitter) - je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítě. Důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry a další služby, které jsou závislé na pokud možno konstantní latenci s minimálními odchylkami. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality přenosu bylo co nejnižší.
27. Monitorig zařízení – sběr informací o provozních stavech technologického celku nebo zařízení (např. dostupnosti, výkonu) dohledovými nástroji.
28. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů - ve VOP dále uváděn jako ZEK.

Článek III.

Podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

1. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených v čl. V. (dále jen „Poměrová sleva“).
2. Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli.
3. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. S výjimkou případů havárie se poskytovatel zavazuje oznámit přerušeni přístupu uživateli nejméně 12 hodin předem, a to uveřejněním na internetových stránkách www.edera.cz. Plánované opravy a údržbu sítě je poskytovatel povinen provádět v době minimálního provozu, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách. Přerušeni přístupu k síti z důvodu oprav a údržby sítě poskytovatele v rozsahu 360 minut v každém kalendářním měsíci se nezapočítává do doby nedostupnosti služby. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli provádění nezbytných plánovaných oprav a údržby, zejména mu za tímto účelem ve stanovenou dobu zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází koncový bod služby.
4. Poskytovatel je oprávněn přerušit a/nebo omezit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání též v případě, vyžaduje-li to veřejný pořádek, plnění veřejného zájmu, rozhodnutí či příkaz příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů či z důvodu krizových situací. Dále je poskytovatel oprávněn tento přístup přerušit či omezit v případě, že se poskytovatel dozví, že uživatel užívá příslušné služby v rozporu se Smlouvou či těmito VOP, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy, že tyto služby zneužívá či užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům a uživatel v takovém jednání pokračuje i přes předchozí upozornění poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn tento přístup přerušit či omezit také v případě, že nabyde důvodné podezření, že uživatel uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů či že nejsou splněny podmínky pro poskytování těchto služeb. Přerušeni a/nebo omezení přístupu z těchto důvodů není považováno za porušení Smlouvy, ani jiných dokumentů, které jsou její nedílnou součástí, ze strany poskytovatele, tedy v takových případech se nejedná o porušení povinností poskytovatele.
5. Na kvalitu služeb poskytovaných poskytovatelem může mít vliv latence, ztrátovost paketů, kolísání kvality přenosu (jitter), či dále zarušení ve volných i licencovaných pásmech, dosah wifi technologií v bytových jednotkách apod. V případě připojení bezdrátovými technologiemi mohou mít vliv na kvalitu služeb (rychlost internetu) též povětrnostní podmínky, v jejichž důsledku může dojít ke zhoršení přijímaného signálu. Na snížení rychlosti připojení může mít vliv dále např. neaktualizovaný operační systém, přítomnost virů v počítači, nevhodné zařízení pro připojení k internetu.
6. Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách speedtest.net. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým bodem služby, a to pouze při připojení kabelem s konektorem RJ45 zapojeným do síťového portu počítače či jiného zařízení (tj. nikoli bezdrátově) a bez současně spuštěného stahování či odesílání dat.
7. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření pro řízení provozu. Z důvodu plnění povinnosti stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokadou přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, jakož i služeb poskytovaných v rámci této sítě, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům poskytovatel analyzuje vzorky provozu v dané síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud poskytovatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. Účelem řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. V jiných situacích poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových uživatelů či ochranu jejich osobních údajů. Poskytovatel pro řízení provozu využívá nástroj QOS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozčleněn podle jednotlivých typů služeb (routing, hlasové služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto služby přednost při odbavení. Využití QOS může mít vliv na latenci, jitter či ztrátovost paketů. Projevit se toto může např. při vyřizování telefonních hovorů, jejichž odbavení má přednost před prohlížením webových stránek, kdy v případě telefonování je cílem odbavit hovor s co nejnižší možnou latencí či minimálním jitterem a může tak dojít ke zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání a stahování elektronické pošty, zpomalení obrazu apod.
8. Poskytovatel používá monitoring zařízení pomocí dohledových nástrojů. Těmi je jednak dohledový systém a jednak monitoring systém. Dohledový systém monitoruje dostupnost a stav klientského zařízení (pomocí protokolů ICMP a SNMP), kdy klientským zařízením je myšleno poslední aktivní zařízení poskytovatele služby, které je umístěno u uživatele. Monitoring systém využívá flowmon sondu, DR kolektor a monitorování bezpečnostních incidentů na síti.
9. Případné poruchy a nevizované přerušeni přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem **461 002 996**, nebo na e-mailovou adresu: **porucha@edera.cz**. Podrobnosti reklamace vad poskytovaných služeb a jejího vyřízení jsou stanoveny v Řádu. Za nepřetržitý provoz linky je považováno i přijetí telefonního hovoru uživatele prostřednictvím záznamníku, neboť záznam hovorů je odesílán emailem pracovníkům technické podpory, kteří podněty následně řeší.
10. Poskytovatel odpovídá uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy nebo dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá kromě případů uvedených dále v těchto VOP též za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou vřovou nálezou zařízení uživatele, dále za škody vzniklé jako důsledek poruchy, závady, opravy nebo údržby sítě poskytovatele, za škody vzniklé v důsledku přerušeni, omezení, neposkytnutí či vadného poskytnutí poskytovaných služeb, dále za jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém poskytovatele a rovněž za ušlý zisk na straně uživatele. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody způsobené z titulu „vyšší moci“, když za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují

lhůty k plnění podle Smlouvy či těchto VOP. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

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

Článek IV. Koncový bod služby

1. Přístup uživatele do sítě Internet zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby rozhraní RJ – 45. Bližší popis je uveden v konkrétní Technické specifikaci služeb k dané službě, která je nedílnou součástí smlouvy. Přístup uživatele k digitálnímu televiznímu vysílání zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby, který je specifikován v čl. VII. odst. 1. této smlouvy (dále jen „koncový bod služby“).
2. Poskytovatel se zavazuje nainstalovat koncový bod služby na adrese určené uživatelem a uvedené ve Smlouvě ve lhůtě 14 dnů od podpisu Smlouvy.
3. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při instalaci koncového bodu služby potřebnou součinnost, tj. zejména ke dni podpisu Smlouvy zajistit pro instalaci koncového bodu služby vhodný prostor – provozní místnost, která bude splňovat následující požadavky:
 - velikost 60 cm na šířku, 60 cm na délku a 100 cm na výšku
 - teplota v rozmezí 0 až 55 stupňů Celsia
 - vlhkost v rozmezí 10 až 80% nekondenzující, koncový bod služby nebude vystaven působení vody, plyných ani kapalných chemikálií
 - prašnost odpovídající prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51
 - samostatný napájecí okruh 230V z rozvodné skříňe, jističem 16A s charakteristikou B nebo C a dále doklad o provedení revize veškerých elektrických obvodů určených pro napájení koncového bodu služby ne starší dvou let.
4. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby ke dni podpisu Smlouvy, lhůta pro instalaci počíná běžet poskytovateli až dnem, v němž uživatel vhodný prostor skutečně zajistí. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu Smlouvy, poskytovatel má právo od Smlouvy odstoupit a požadovat na uživateli náhradu škody a dále smluvní pokutu ve výši dohodnuté měsíční ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb.
5. Koncový bod služby přenechává poskytovatel uživateli okamžikem jeho instalace do užívání, a to na dobu trvání Smlouvy. Za užívání koncového bodu služby není uživatel povinen platit poskytovateli nad rámec dohodnuté ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb žádnou další odměnu.
6. Uživatel je oprávněn užívat koncový bod služby výlučně v souladu se Smlouvou, Řádem, Technickou specifikací služby a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. Uživatel není oprávněn jakkoli do koncového bodu služby sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem.
7. V den skončení Smlouvy je uživatel povinen předat koncový bod služby poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebením. K předání a převzetí koncového bodu služby dojde na adrese umístění koncového bodu služby uvedené ve Smlouvě. Demontáž koncového bodu služby provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod služby umístěn. V případě prodloužení užívatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů, nebo nebude-li koncový bod služby ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebením, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých).

Článek V. Cenové a platební podmínky

1. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací cenu dohodnutou ve Smlouvě.
2. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se nebude kryt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrně výši, tj. za počet dnů, v nichž byly veřejně dostupné služby elektronických komunikací skutečně poskytovány.
3. Dohodnutá cena je splatná předem, vždy do každého 7. dne v měsíci, na základě Smlouvy u nepodnikajících fyzických osob nebo na základě faktury vystavené poskytovatelem u právnických osob a OSVC, pokud se strany smluvně nedohodnou jinak. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.
4. Bude-li poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v daném kalendářním měsíci ukončeno po 7. dni daného měsíce, avšak před jeho skončením, vystaví poskytovatel fakturu zohledňující poměrné čerpání služeb. Případný přeplatek vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne skončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.
5. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
6. Vznikne-li uživateli nárok na Poměrovou slevu, zohlední poskytovatel její výši ve faktuře vystavené uživateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za druhý kalendářní měsíc následující po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Poskytovatel je oprávněn započíst částku odpovídající Poměrové slevě na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Jestliže je cena v souladu s odst. 3 tohoto článku placena na základě Smlouvy a nikoli na základě faktury, vyzoomí poskytovatel uživatele o výši Poměrové slevy písemně ve lhůtě do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Uživatel je v takovém případě oprávněn a povinen ponížít platbu dohodnuté ceny za následující kalendářní měsíc o oznamovanou výši Poměrové slevy.
7. Poplatek za instalaci koncového bodu služby je splatný do 7 dnů od provedení instalace na základě faktury vystavené poskytovatelem.
8. V případě prodloužení užívatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodloužení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky. Pro účely Smlouvy sjednávají účastníci paušální náhradu nákladů za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím e-mailu v částce 20,- Kč a za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím České pošty s.p. v částce 100,- Kč. Další náklady spojené s vymáháním dlužné částky je uživatel povinen nahradit poskytovateli v jejich skutečné výši.
9. V případě prodloužení užívatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je poskytovatel dále oprávněn přerušit poskytování datových a telekomunikačních služeb uživateli, omezit internetové služby na portech 80 (http) a 443 (https), tj. blokovat webovou komunikaci, a/či deaktivovat službu digitálního televizního vysílání, a to až do doby úplného zaplacení všech splatných dluhů uživatele. Za dobu, kdy bylo poskytování datových a telekomunikačních služeb takto přerušeno z důvodu porušení smluvních povinností ze strany uživatele, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli náhradu škody spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vypočtené za dobu od data přerušení poskytování datových a telekomunikačních služeb do data jejich opětovného zpřístupnění. Za opětovné zpřístupnění veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek 500,-Kč.
10. V případě prodloužení užívatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to neohledně na to, zda je Smlouva uzavřena na dobu určitou, či neurčitou, přičemž prodloužením se pro tento případ rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny/dohodnuté ceny po

lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny/dohodnutých cen. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět též v případě, že uživatel při uzavření Smlouvy úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje. Podmínky výpovědi, délka výpovědní doby jakož i nároky poskytovatele na úhradu nákladů a ceny za sjednané služby jsou uvedeny v čl. IX odst. 2. a 3. těchto VOP.

11. Informace o platných cenách nabízených služeb jsou uvedeny v Ceníku, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele www.edera.cz nebo v zákaznických centrech.

Článek VI.

Zvláštní ujednání o poskytování služby přístupu k síti Internet

1. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu, s výjimkou doby, v níž jsou prováděny nutné opravy nebo údržba sítě poskytovatele a s výjimkou havárií. Poskytovatel neodpovídá za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a systémy dalších provozovatelů.
2. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy přenos dat a souborů, odpovídá poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zachování tajemství dopravovaných zpráv.
3. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresy, pokud to bude vyžadovat směrování – routing sítě.
4. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci systému.
5. Uživatel není oprávněn při využívání služeb poskytovatele zasahovat do sítě Internet a sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se v rámci DNS uživatel zavazuje nepřipojovat neregistrované sítě a nešířit jejich routing v síti Internet.
6. Uživatel je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spam, Junk-E-Mailu a Cross Postingu.
7. Uživatel je povinen pečovat o to, aby jím zveřejňované informace v síti Internet, zejména routovací informace a informace o doméně odběratele, byly korektní.
8. Uživatel nesmí využít připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů.
9. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), uživatel je povinen respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
10. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s těmito VOP a Smlouvou.
11. V případě porušení kterékoliv povinnosti uživatele uvedené v odstavcích 4. až 10. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že uživatel poruší kteroukoli povinnost uvedenou v odst. 4. až 10. tohoto článku, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty až do výše šestinásobku dohodnuté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
12. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.
13. Uživatel je oprávněn bez asistence poskytovatele učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tím způsobenou.
14. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.

Článek VII.

Zvláštní ujednání o poskytování služby digitálního televizního vysílání

1. K řádnému příjmu služby digitálního televizního vysílání (dále též jen „služba IPTV“) musí být uživatel vybaven příslušným koncovým bodem služby, kterým může být Set top box (dále jen „STBX“), Smart TV nebo další zařízení definované v čl. 9, odst. 9.1 Všeobecných podmínek pro poskytování služeb (dále jen VPS) provozovatele TV, kterým je společnost sledovani.tv.cz s.r.o. (dále jen „provozovatel TV“), přičemž vysílání je šířeno pod značkou sledovani.tv. Aktuální seznam podporovaných koncových bodů je uveden na webových stránkách provozovatele TV <https://sledovani.tv.cz/info/s/applications> (koncový bod služby). Má-li uživatel službu IPTV Chytrou TV či jiné technické zařízení, do kterého je možné nainstalovat aplikaci sledovani.tv, nutnou pro provoz služby IPTV bez STBX, není koupě STBX nutná a poskytovatel zajistí zprovoznění služby IPTV na tomto zařízení. Pokud uživatel služby nemá potřebné zařízení použitelné jako koncový bod služby IPTV, poskytovatel zajistí dodávku vhodného STBX a uživatel si tento zakoupí do vlastnictví.
2. V den skončení Smlouvy, nebo v den, kdy uživatel přestane nadále využívat službu IPTV, je uživatel povinen vrátit pronajatý STBX poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí STBX dojde na adrese umístění STBX uvedené ve Smlouvě. Demontáž STBX provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je STBX umístěn. V případě prodlení uživatele s předáním STBX delším než 7 dnů, nebo nebude-li STBX ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých).
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení pronajatého STBX, jestliže jej uživatel neužívá řádně. V takovém případě platí podmínky uvedené shora v odst. 2 tohoto článku.
4. Uživatel je povinen zajistit, že STBX bude připojen do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230V/50Hz, která splňuje podmínky platných právních předpisů a norem a dále do sítě elektronických komunikací.
5. Provozovatel TV předává uživateli službu IPTV vždy v koncovém bodě služby, a to bez ohledu na to, zda uživatel používá STBX zakoupený od poskytovatele nebo svůj vlastní, nebo užívá-li Smart TV nebo jiné zařízení definované v čl. 9, odst. 9.1 VPS provozovatele TV. Podrobnosti reklamace STBX jsou uvedeny v Řádu.
6. Uživatel je povinen užívat službu IPTV v souladu se Smlouvou, Řádem, Technickou specifikací služby, těmito VOP a VPS provozovatele TV, a tak, aby nebyly porušovány závazné právní předpisy, nebyla porušována práva třetích osob ani dobré mravy.
7. Uživatel nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
8. Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup k digitálnímu televiznímu vysílání poskytovanému na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.
9. V případě porušení kterékoliv povinnosti uživatele uvedené v odstavcích 6., 7. a 8. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že uživatel poruší kteroukoli povinnost uvedenou v odst. 7. a 8. tohoto článku, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty až do výše šestinásobku dohodnuté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
10. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku digitálního televizního vysílání, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Tímto nejsou dotčena ustanovení §64 odst. (11) a (12) ZEK, pokud se na službu ZEK uplatní.
11. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy informací přenášených v rámci digitálního televizního vysílání. Poskytovatel tedy neodpovídá za obsah televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel neodpovídá ani za změnu programové nabídky služby ze strany provozovatele služby. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby digitálního televizního vysílání, pokud důvod snížení kvality je na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání či jiných třetích stran.

12. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že při užívání služby IPTV dochází k využívání přenosové kapacity linky, tedy je-li služba přístupu k síti internet a služba IPTV používána současně, dojde v důsledku užívání kapacity službou IPTV k poklesu rychlosti internetového připojení. Míra poklesu rychlosti je závislá na počtu současně připojených koncových zařízení, na kterých je služba IPTV v daný okamžik užívána, kdy každé připojené zařízení snižuje rychlost internetového připojení o 2-10 Mb/s. Pokud tedy uživatel např. současně užívá dvě koncová zařízení, na kterých sleduje dva HD kanály, poníží se mu rychlost připojení k internetu průměrně cca o 4-20 Mb/s. V důsledku snížení rychlosti připojení pak může dojít např. ke zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatickému snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování či odesílání objemných souborů či elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zhoršení kvality obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Shodný či obdobný dopad na kvalitu služby přístupu k síti Internet (snížení rychlosti stahování dat apod.) mohou mít i další služby využívané v souvislosti se službou IPTV, jako je např. služba umožňující současně sledování televizního vysílání na dalším zařízení.
13. Uživatel stvrzuje, že se seznámil s VPS, tj. se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb provozovatele digitálního televizního vysílání, kterým je sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910. Každý uživatel je povinen se těmito všeobecnými podmínkami řídit. Aktuální verze dokumentu je k dispozici na webových stránkách provozovatele <https://sledovanitv.cz/info/s/vop>.
14. Uživatel tímto zmocňuje poskytovatele, aby uživatele zastupoval při právním jednání spočívajícím v registraci a provedení objednávky služby televizního a rozhlasového vysílání, v rozsahu dohodnutém s poskytovatelem, u společnosti sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, a v souvislosti s provedením této objednávky vyjádřil za uživatele souhlas s VPS a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou potřebná ke zprovoznění a poskytování uvedené služby.

Článek VIII.

Další práva a povinnosti poskytovatele a uživatele

1. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoli změny údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu příjmení, bydliště, resp. obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení insolvenčního řízení.
2. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.
3. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy, těchto VOP, Technické specifikace služby nebo Řádu na třetí osobu.
4. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nepřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
5. Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat Smlouvu, Řád, Technickou specifikaci služby, tyto VOP a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

Článek IX.

Délka trvání Smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě.
2. Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou stran, podepsanou oběma smluvními stranami, odstoupením anebo výpovědí. Dohoda musí mít písemnou formu. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, a to v prvních třech měsících od data uzavření smlouvy, má poskytovatel právo na úhradu jedné dvacetiny součtu měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle smlouvy do konce sjednané doby trvání smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit, přičemž výše úhrady se vypočítává z částky placené v průběhu trvání Smlouvy (z ceny uvedené na Smlouvě), nikoliv z ceny ceníkové. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu součtu všech měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit. V obou případech má dále poskytovatel právo na úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Smlouva končí dnem, v němž bylo odstoupení od Smlouvy doručeno. Odstoupení od Smlouvy nijak nemění povinnost uživatele uhradit dlužnou částku za veřejně dostupné služby elektronických komunikací jakož ani povinnost uhradit smluvní pokutu či náhradu škody.
5. Pokud byla Smlouva se spotřebitelem uzavřena mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, je takový uživatel (spotřebitel) oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud nenastala některá ze skutečností, s nimiž právní předpisy spojují nemožnost odstoupení od smlouvy. Pokud byla Smlouva uzavřena se spotřebitelem mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, začíná tato lhůta běžet dnem následujícím po dni, kdy poskytovatel předá uživateli (spotřebiteli) informace dle § 63 odst. 1 ZEK v listinné či elektronické formě. Nedošlo-li ze strany poskytovatele k zahájení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ani ve lhůtě do 1 měsíce ode dne uzavření Smlouvy, má uživatel právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupení uživatele od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě.

Článek X.

Změna Smlouvy, VOP a dalších dokumentů

1. Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze písemně na základě oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků.
2. Tyto VOP, jakož i další dokumenty, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit v celém rozsahu, tj. i jakoukoli jejich část. Změna se může týkat zejm. poskytované služby (parametrů, podmínek poskytování, ukončení atd.), práv a povinností poskytovatele i uživatele (reklamací, poplatků, zpracování údajů, odpovědnosti za škodu atd.) i jiných ujednání. Změny je poskytovatel oprávněn provést zejména z důvodů (i) změny legislativy, (ii) vývoje judikatury, (iii) vývoje v oblasti technologií a prostředků komunikace, (iv) vývoje v oblasti veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, (v) provozních důvodů, (vi) upřesnění ustanovení dokumentů, (vii) změn tržních ukazatelů (viii) z dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny smluvních dokumentů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (např. na svých webových stránkách www.edera.cz). Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu těchto smluvních dokumentů v náležitostech uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) 1 ZEK, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání výúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních dokumentů na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smluvních dokumentů podle § 63 odst. 5 ZEK. Uživatel je oprávněn dle tohoto ustanovení ukončit Smlouvu písemným odstoupením, které musí být doručeno poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí

účinnosti nových smluvních dokumentů s tím, že k ukončení Smlouvy dochází (účinky odstoupení nastanou) uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů.

Článek XI. Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v Zásadách ochrany osobních údajů. Více informací naleznete na našich webových stránkách.
2. Osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění Smlouvy a vedení agendy uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i účely související.
3. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systémů k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami.
4. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
5. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Informace o tom, jaké provozní a lokalizační údaje poskytovatel zpracovává a o době, po kterou mohou být zpracovávány, jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele v dokumentu Přehled evidovaných osobních, provozních a lokalizačních údajů.
6. Uživatel má právo (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a (iv) požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a to vše podle Zásad ochrany osobních údajů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

1. Pro doručování písemností mezi poskytovatelem a uživatelem platí, že písemnosti se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na novou adresu, která byla druhé smluvní straně prokazatelně oznámena. Nebyl-li adresát zastižen, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do tří dnů od uložení, má se za to, že byla doručena posledním dnem této lhůty, pokud uživatel neprokáže, že byla doručena jiného dne, nebo nebyla doručena vůbec. To platí i tehdy, jestliže se adresát na uvedené adrese fakticky nezdržuje.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které mohou vzniknout nebo vzniknou z této Smlouvy, budou nejprve urovnány smírným jednáním mezi smluvními stranami.
3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz, v ostatních případech Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem, příp. soudem.
5. Aktuální verze VOP, Řádu a Technických specifikací služeb jakož i aktuální Ceník služeb poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele www.edera.cz.
6. Poskytovatel upřednostňuje veškerou smluvní dokumentaci v elektronické podobě a akceptuje certifikovaný elektronický podpis.

EDERA Group a.s.

Podpisem níže uživatel stvrzuje, že převzal jeden výtisk VOP jako nedílnou součást Smlouvy, s obsahem VOP se podrobně seznámil a s tímto obsahem souhlasí.

V Pardubicích dne:

Uživatel:

.....
Východočeské muzeum v Pardubicích
Zastupená Mgr. Tomášem Libánkem

ŘÁD DATOVÝCH A TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

účinný ode dne 1. 10. 2018

Článek I. Úvod

1. Tento Řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě Smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb uzavřené mezi EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČ 27461254 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Řád je nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky poskytování datových a telekomunikačních služeb (dále jen „VOP“) a Technická specifikace služby.

Článek II. Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat u poskytovatele vady poskytovaných datových a telekomunikačních služeb, vady ve vyúčtování těchto služeb a dále též vady zapůjčeného či zakoupeného zařízení.
2. Reklamací je uživatel povinen uplatnit výhradně způsobem uvedeným v tomto Řádu nebo VOP, příp. způsobem dle platných právních předpisů.

Článek III. Reklamacie poskytovaných služeb

1. Případné poruchy a neavizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu (to vše společně dále v Řádu jako „vady poskytovaných služeb“) je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 tohoto Řádu. Reklamacie vad poskytovaných služeb musí být u poskytovatele uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zaniká.
2. Vady poskytovaných služeb vzniklé na straně poskytovatele je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich řádném ohlášení uživatelem. Pokud se jedná o vady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, v jejichž důsledku nemohl uživatel poskytované služby využívat vůbec, nebo jen částečně, má uživatel kromě nároku na odstranění vady nárok též na poměrovou slevu, či po dohodě s poskytovatelem na zajištění náhradního způsobu poskytnutí služby, je-li možné. Podmínky nároku na poměrovou slevu jsou uvedeny ve VOP. V případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou, má uživatel nárok na předčasné ukončení smlouvy bez sankcí. V případě vad vzniklých u třetích subjektů je poskytovatel povinen vady u těchto subjektů ohlásit a dle svých možností zajistit jejich odstranění. Výsledek šetření ohlášené/reklamované vady se posuzuje na základě dostupných informací v rámci monitoringu sítě.
3. Za vadu poskytovaných služeb se nepovažuje přerušení nebo omezení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání či odchylky způsobené v důsledku nevyhovujícího technického stavu, konfigurace či funkčnosti koncového zařízení (PC, televizní přijímač apod.) a dále ani vady, o nichž je to uvedeno ve VOP.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytovaných služeb a dále v případech uvedených ve VOP.

Článek IV.

Reklamacie vyúčtování poskytovaných služeb

1. Reklamací vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení příslušné faktury obsahující vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Uživatel, který platí cenu za poskytované služby na základě smlouvy a nikoli faktury (čl. V. odst. 3 VOP), je povinen uplatnit případnou reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zaniká, či v případě doručení vyzoomění o Poměrové slevě je povinen reklamací uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení vyzoomění, jinak právo zaniká, kdy v obou případech reklamaci podává přímo u poskytovatele.
2. Uplatnění reklamace vyúčtování poskytnutých služeb nemá vůči splatnosti faktury nebo plné výše ceny sjednané ve smlouvě odkladný účinek, ledaže jinak rozhodne Český telekomunikační úřad.
3. Případný přeplatek uživatele zjištěný na základě vyřízení reklamace vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Pokud poskytovatel nevyužije svého práva na započtení přeplatku, vrátí uživateli přeplatek buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nedohodnou-li se strany jinak.

Článek V.

Reklamacie zapůjčeného zařízení

1. Porucha zařízení, jako je set top box (dále jen „STBX“), router, síťová karta apod. (to vše dále jen „zařízení“), které poskytovatel uživateli zapůjčil k užívání (dále také jen „zapůjčené zařízení“), musí být oznámena způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 tohoto Řádu bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká.
2. Poskytovatel se zavazuje vadu zapůjčeného zařízení odstranit buď jeho opravou, nebo výměnou za nově.

Článek VI.

Reklamacie zakoupeného zařízení

1. Poskytovatel je v případě prodeje zařízení v postavení prodávajícího, uživatel pak v postavení kupujícího. Zařízení, jež uživatel zakoupil od poskytovatele, je dále označováno také jen jako „zakoupené zařízení“.
2. Pro vyřízení reklamace zakoupeného zařízení, které užívá uživatel v souvislosti se službou přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání, již mu poskytuje poskytovatel, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 5. a 8. tohoto Řádu.
3. Pro vyřízení reklamace zakoupeného zařízení, které uživatel neužívá v souvislosti se službou přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání odebíranou od poskytovatele, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 4. věta druhá, 5. a 8. tohoto Řádu.
4. Záruční doba zakoupeného zařízení činí pro spotřebitele 24 měsíců a pro ostatní subjekty 12 měsíců od převzetí zařízení uživatelem.
5. V případě reklamace zakoupeného zařízení v záruční době je poskytovatel oprávněn reklamaci vyřešit primárně opravou zařízení či výměnou za nový kus.

6. Uživatel je povinen prokázat poskytovateli skutečnost, že právě on je oprávněn uplatnit právo z vady, že zařízení bylo zakoupeno u poskytovatele a datum nákupu zařízení, a to např. dokladem o zakoupení věci nebo jiným obdobným způsobem.
7. Uplatní-li uživatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
8. Reklamacce uplatněná spotřebitelem včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
9. Další rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároků plynoucích z vad zakoupených zařízení (reklamacce), které nejsou uvedeny v Řádu, se řídí příslušnými ustanoveními z.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Článek VII. Společná ujednání o reklamacích

1. Případné vady poskytovaných služeb či poruchy zařízení zapůjčeného uživateli poskytovatelem je uživatel povinen hlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem [redacted] nebo e-mailovou adresu : [redacted]. Případné námitky proti fakturám poskytovatele obsahujícím vyúčtování poskytnutých služeb uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele, a to na telefonické lince s nepřetržitým provozem [redacted] nebo e-mailové adrese : [redacted]. Za nepřetržitý provoz linky je považováno i přijetí telefonního hovoru uživatele prostřednictvím záznamníku, neboť záznam hovoru je odeslán emailem pracovníkům technické podpory, kteří podněty následně řeší.
2. Jednotným kontaktním místem pro uplatnění jakékoli reklamacce bez ohledu na její předmět, tj. reklamacce veškerých poskytovaných služeb, reklamacce související s platbami a účtováním cen i reklamacce zapůjčeného či zakoupeného zařízení, je zákaznické centrum v sídle společnosti. Jakoukoli reklamaci je dále možno uplatnit osobně v jakémkoli zákaznickém centru poskytovatele, telefonicky na tel. čísle [redacted], elektronicky emailem zasláným na adresu [redacted], prostřednictvím webového formuláře na adrese [redacted] nebo písemně dopisem doručeným na adresu sídla společnosti.
3. V reklamaci uživatel uvede číslo Smlouvy, své identifikační údaje (jméno a příjmení/název firmy, datum narození/IC, trvalé bydliště/sídlo), označení předmětu reklamacce (tedy zda reklamuje poskytované služby, účtování ceny či plateb nebo zařízení) a popis vady. V případě reklamacce služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu uvede uživatel též adresu připojení. V případě reklamacce účtování ceny a plateb uvede uživatel též spornou částku a sporné období. Neuvedení některé z těchto skutečností může být překážkou pro správné či rychlé vyřízení reklamacce.
4. Po přijetí reklamacce provede pověřený pracovník poskytovatele předmět reklamacce a přistoupí k jejímu řešení. V případě reklamacce vad poskytovaných služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu nejprve dojde k prověření dané přípojky, kdy je dále zjištěn stav, následuje revize připojení a poté, je-li toho třeba k vyřízení reklamacce, servis v místě poskytování služby. Po prověření reklamované skutečnosti je reklamacce vyhodnocena a poté je kompetentní osobou rozhodnuto o způsobu řešení reklamacce.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci poskytovaných služeb, jejich vyúčtování a reklamaci zapůjčeného zařízení bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne obdržení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
6. O způsobu vyřízení informuje poskytovatel uživatele telefonicky, písemně nebo prostřednictvím emailu zasláného na adresu uvedenou ve Smlouvě, případně nově uživatelem sdělenou.
7. Uživatel má možnost dotázat se na stav vyřízení reklamacce shodným způsobem, jakým byla reklamacce podána. Pokud se na tom uživatel s poskytovatelem dohodne, informuje poskytovatel průběžně telefonicky uživatele o stavu reklamacce.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci vad poskytovaných služeb či vyúčtování ceny, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost uživatele uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Podrobnosti stanoví zák. č. 127/2005. Sb., o elektronických komunikacích.
9. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby (u reklamacce vad poskytovaných služeb) nebo zařízení (u reklamacce zařízení), jestliže jej ke zpřístupnění poskytovatel vyzve. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
10. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že vadu poskytovaných služeb (poruchu nebo přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání či odchytku) nebo poruchu zařízení zavinil uživatel, nebo třetí osoba odlišná od poskytovatele, zejm. jde-li o osobu, které uživatel umožnil využívání poskytovaných služeb nebo zařízení, má poskytovatel nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy. Za tyto vady poskytovatel neodpovídá.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz, v ostatních případech Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
2. Tento Řád je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit. Podmínky jednostranné změny Řádu, povinnost poskytovatele informovat uživatele o změně, možnost uživatele Smlouvu vypovědět atd. jsou uvedeny ve VOP.
3. Aktuální znění tohoto Řádu poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách www.edera.cz.

EDERA Group a.s.

Podpisem níže uživatel stvrzuje, že převzal jeden výtisk Řádu jako nedílnou součást Smlouvy, s obsahem Řádu se podrobně seznámil a s tímto obsahem souhlasí.

V Pardubicích dne:

Uživatel:

.....
*Východočeské muzeum v Pardubicích
Zastoupená Mgr. Tomášem Libánkem*

Technická specifikace služby 100/100 Mbps

Tato Technická specifikace služeb platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené mezi EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO 27461254 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Technická specifikace služeb je nedílnou součástí Smlouvy. V technické specifikaci služby je uveden popis služby přístupu k internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně čl. 4 odstavec 1 d).

Pro službu uvedenou v názvu této technické specifikace definujeme následující výklad rychlostí internetového připojení ve smyslu výše uvedeného nařízení:

Rychlost	Stahování (download)	Odesílání (upload)
Inzerovaná	100 Mb/s	100 Mb/s
Běžně dostupná	100 Mb/s	100 Mb/s
Minimální	100 Mb/s	100 Mb/s
Maximální	100 Mb/s	100 Mb/s

Technická omezení služby:

Přístup do sítě internet je realizován z koncového bodu služby instalovaného poskytovatelem. **Koncovým bodem služby internetu** se rozumí:

- LAN port poskytovatelem dodaného routeru. V případě, že router není poskytovatelem dodán, je koncovým bodem služby datový UTP kabel zakončený konektorem RJ45 (pro technologii FTTh).
- LAN port optického převodníku (ONT) (pro technologii FTTh)
- kabel z koncového zařízení zakončený konektorem RJ45 (pro bezdrátové připojení)
- optická spojka
- jiné,

Podmínkou je zařízení se síťovým rozhraním Ethernet. Výkon zařízení účastníka přímo ovlivňuje odezvu a rychlost služby a internetových aplikací. Poskytovatel služby neručí za možné snížení kvality a rychlosti služby vyplývající z hardwarových nebo softwarových problémů v zařízení účastníka.

Doporučení pro dosažení maximální rychlosti služby jsou pro účastníka následující:

- Udržovat aktualizovaný operační systém
- Zajistit aktivní a aktuální antivirovou ochranu v počítači
- Používat poskytovatelem doporučená zařízení pro připojení k internetu

Kvalitu a dostupnost služby poskytovatel garantuje výhradně po kabelu, Wi-Fi řešení přenosu je možné, poskytovatel však není schopen technicky zajistit srovnatelnou kvalitu a dostupnost služby jako po kabelu. Připojení k internetu přes Wi-Fi router je ze své technologické podstaty a možnostmi ovlivnění okolními vlivy méně stabilní a nemusí dosahovat avizovaných rychlostí služby.

Na základě parametrů této služby je uživatel zařazen do skupiny **VIP klientů**, a z toho důvodu je povinen případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli na speciální VIP telefonickou linku s nepřetržitým provozem [REDAKCE]. Tato linka je odlišná od telefonické linky uvedené ve VOP a je určena pouze pro uživatele, kterému byla poskytnuta v rámci této technické specifikace.

Doplňující podmínky pro užívání služby:

Účastníkovi je zakázán průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání. Dále má účastník povinnost zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nesmí zasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů, zneužívání cizích identit apod.

Doplňující informace:

Poskytovatel může v případech definovaných nařízením použít prostředky přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě.

Společnost EDERA Group a.s. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit načítání a odesílání obsahu atp. V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od výkonu inzerovaného, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů, Řádu

datových a telekomunikačních služeb a VOP poskytovatele. Pokud se však odchylky skutečného výkonu služby od inzerovaného výkonu projevují v sítích třetích stran, poskytovatel nemá možnost výkon služby ovlivnit.

EDERA Group a.s.

Podpisem níže uživatel stvrzuje, že převzal jeden výtisk Technické specifikace služby, s jeho obsahem se podrobně seznámil a tento obsah akceptuje.

Uživatel:

V Pardubicích dne:.....

.....
*Východočeské muzeum v Pardubicích
Zastoupená Mgr. Tomášem Libánkem*