

Číslo smlouvy
9101-P

Uzavřena dne

mezi **AVONET, s.r.o.**, sídlem Krátká 219, 763 26 Luhačovice, IČ: 25322478, DIČ: CZ25322478, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 25536 (dále jen „poskytovatel“)

a ÚČASTNÍKEM

Obchodní jméno / název Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra
Zastupuje Mgr. Roman Švejda, DiS., MPA - ředitel

SÍDLO / TRVALÉ BYDLIŠTĚ

Ulice, náměstí, třída, nábřeží Přípotoční	Číslo popisné 300/12	Obec Praha 10, Vršovice	PSČ 101 00	Stát ČR
IČ 67779999	DIČ CZ67779999	Kontaktní email [REDACTED]	Telefon [REDACTED]	

KORESPONDENČNÍ ADRESA (v případě, je-li odlišná od sídla nebo bydliště)

Ulice, náměstí, třída, nábřeží Přípotoční	Číslo popisné 300/12	Obec Praha 10, Vršovice	PSČ 101 00	Stát ČR
--	-------------------------	----------------------------	---------------	------------

SLUŽBA

AVONET Internet Air Premium (hubertpl), maximální rychlost (stahování/odesílání) 100/100 Mb/s, cena 3 290 Kč/měs., místo instalace: Antonína Václavíka 205, 76326, Pozlovice.	
Součástí ceny linky je zvýšená servisní podpora SLA F1 (99,6 %) - telefonické hlášení poruchy nonstop na speciálním čísle NOC (Network Operation Centre) Avonet, kontaktní telefon na NOC podporu: 575 575 100	
Garantované parametry SLA jsou uvedeny v následujícím přehledu: <ul style="list-style-type: none">- úroveň SLA: SLA F1- Měsíční dostupnost služby: 99,6 %- Max. délka nedostupnosti služby za měsíc (v minutách): 173- Hlášení poruch: Po-Ne, 0-24- Servisní hodiny: Po-Pá, 7-20- Doba odezvy: do 1 hodiny od nahlášení poruchy *)- Maximální doba trvání poruchy služby: 10 hodin od nahlášení poruchy *)	
*) Do doby odezvy a do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách.	
Tato smlouva nahrazuje dříve uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací ze dne 16. 6. 2016 pod čj. ZSM-9-24/HL-2016 a číslem smlouvy 2180629-P, a to od data nabytí účinnosti této smlouvy v plném rozsahu.	
Aktivační poplatek 0 Kč	Manipulační heslo 5542
Typ smlouvy na dobu neurčitou s minimální dobou trvání 48 měsíců	Účinnost od ode dne aktivace služby / realizace upgradu služby

FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Fakturace elektronicky do datové schránky, emailem	Email pro fakturaci [REDACTED]
Způsob úhrady bankovním převodem	Perioda platby kalendářní měsíc

POZNÁMKY

U linky (hubertpl) proběhne ZDARMA výměna bezdrátového spoje (do registrovaného pásma 60 GHz). Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

1. Účastník prohlašuje, že:

- se seznámil s obsahem této smlouvy, včetně Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) zveřejněných na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>, které jsou součástí této smlouvy (stejně jako další dokumenty ve VP specifikované), tyto obdržel a zavazuje se aktuálně platné VP dodržovat; VP i tato smlouva mohou být poskytovatelem měněny postupem ve VP uvedeným v souladu s právními předpisy;
- se seznámil s aktuálně platným Ceníkem poskytovatele zveřejněným na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>, který je nedílnou součástí této smlouvy, včetně Ceníku obsahujícího cenu zařízení potřebného pro využívání služeb; na základě tohoto Ceníku jsou účtovány ceny dle této smlouvy a jejich nedílných součástí, pokud není přímo v textu této smlouvy uvedeno jinak;
- se seznámil s Pravidly při poskytování služeb přístupu k internetu (dle nařízení EU č. 2015/2120) a Podmínkami přenositelnosti telefonních čísel zveřejněnými na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- v okamžiku uzavření této smlouvy nedluží poskytovateli za jakékoliv jím poskytované služby;
- uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních, provozních a lokalizačních údajů dle čl. VII VP a dle Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o., které je součástí smlouvy a je zveřejněno na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> s tím, že se s tímto Prohlášením seznámil;
- byl seznámen s možnou potřebou doplňkových zařízení pro využívání objednaných služeb;
- byl seznámen s tím, že pokud byla smlouva uzavřena na dobu určitou a nevyjádří nejpozději 30 dnů před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva bez dalšího o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena; toto ujednání lze použít i opakovaně.
- souhlasí s tím, že v případě uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je povinen využívat služby po dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, anebo po minimální dobu trvání uvedenou ve smlouvě a zavazuje se tedy po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvy nevyprovědět; porušení této povinnosti (smlouvu nevyprovědět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem, zejména z důvodu neplacení cen za poskytované služby)
- je srozuměn s tím, že bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doúčtuje účastníkovi cenu koncového zařízení do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena nebo dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doúčtuje účastníkovi aktivizační poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy;
- souhlasí s podmínkami poskytnutí slev uvedených na první straně smluvního formuláře a definovaných v čl. V odst. 10 VP, když poskytnutí slev je podmíněno řádným plněním smluvních povinností ze strany účastníka (tím se rozumí zejména včasná úhrada poskytovaných služeb a využívání služeb po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu). Účastník bere na vědomí, že ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, nebo před uplynutím dohodnuté minimální doby trvání, znamená nesplnění podmínek pro poskytnutí slevy, a poskytovatel je oprávněn požadovat vrácení vyčerpané slevy (tj. vystavit opravné vyúčtování a doúčtovat cenu služeb do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy anebo ke dni prodloužení smlouvy opětovně na dobu určitou), jelikož nárok na slevu v takovém případě nevznikl;
- předáním svého spojovacího čísla SIPO souhlasí s předepisováním plateb za služby poskytovatele prostřednictvím SIPO.

2. Účastník tímto:

- výslovně žádá o zahájení poskytování služeb dle této smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:
 souhlasím nesouhlasím;
- potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření smlouvy na dobu 12 měsíců. V případě uzavření smlouvy na dobu přesahující 12 měsíců se tak činí na výslovnou žádost účastníka:
 souhlasím nesouhlasím;
- souhlasí s využitím osobních a identifikačních údajů uvedených ve smlouvě pro obchodní a marketingové účely, včetně kontaktování za účelem marketingu dle s čl. VII a dle Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o.:
 souhlasím nesouhlasím;
- souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, dle čl. VII VP a dle Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o.:
 souhlasím nesouhlasím;
- souhlasí s uveřejněním jeho osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu a v databázi pro poskytování informací o telefonních číslech (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, telefonní číslo, email) v plném rozsahu, včetně možnosti dohledávání těchto údajů v souladu se zákonem a s čl. VII odst. 8 VP: souhlasím nesouhlasím.

Změny prohlášení a souhlasů či nesouhlasů (nebo odvolání souhlasů) je účastník oprávněn činit bezplatně prostřednictvím zákaznického konta nebo na ZC. Ujednání uvedená v této smlouvě nebo ve smlouvě o nájmu či výpůjčce zařízení mají v případě rozporu přednost před ustanoveními VP.

3. Účastník je oprávněn:

reklamovat vady poskytované služby nebo vyúčtování ceny služeb, a to písemně na ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla, příp. emailem). Reklamacie je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby a/nebo ode dne doručení vyúčtování ceny za služby, jinak právo zanikne. Bližší podmínky uplatnění reklamací jsou uvedeny v čl. III VP.

Ujednání uvedená v této smlouvě nebo ve smlouvě o nájmu či výpůjčce zařízení mají v případě rozporu přednost před ustanoveními VP.

Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

DATUM A PODPIS ÚČASTNÍKA

Mgr. Roman Švejda, DiS., MPA - ředitel

DATUM A PODPIS ZÁSTUPCE POSKYTOVATELE

Tomáš Vacula

**ČI. I
ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „**VP**“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) společnosti AVONET, s.r.o., se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 26, IČ: 25322478, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vl. 25536 (dále jen „**poskytovatel**“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („**ČTÚ**“) č. 25, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**NOZ**“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), na území České republiky.
2. VP, Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, Podmínky přenositelnosti telefonních čísel, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> anebo na www.avonet.cz, jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „**smluvní podmínky**“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami **se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi/uživateli (dále jen „účastník“ nebo „uživatel“) sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.**
4. **Definice pojmů:**
 - a) **adresa zřízení služby** – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
 - b) **aktivační poplatek** – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;
 - c) **AVONET Internet (dále jen „služba Internet“)** – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>;
 - d) **AVONET Telefon (dále jen „služba Telefon“)** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. V případech zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Tato služba je poskytována zdarma. Účastníkovi je poskytován nepřetržitě a bezplatně přístup k číslům tísňového volání včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání (112, 150, 155, 158). Prostřednictvím sítě poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby Telefon odstoupit. Práva a povinnosti stran při realizaci přenositelnosti telefonních čísel jsou určena opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, ve znění opatření č. OOP/10/02.2020-1, vydaným Českým telekomunikačním úřadem a Podmínkami přenositelnosti telefonních čísel zveřejněnými na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>;
 - e) **Ceník** – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>;
 - f) **data** – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
 - g) **hostingové služby** – jsou služby specifikované na www.avonet.cz (zejm. webhosting, server housing, VPS);
 - h) **IP adresa** – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
 - i) **koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);
 - j) **koncový bod sítě (služby)** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;
 - k) **konto (zákaznické konto)** – zákaznická sekce internetových stránek poskytovatele na adrese <https://konto.avonet.cz> dostupná uživateli po přihlášení uživatelským jménem a heslem, určená pro zaslání vyúčtování služeb a prokazatelné upozornění na neplacení cen. Uživatel v kontu najde informace o poskytovaných službách a změnách smluvních podmínek, informace o výpadcích a odstávkách služeb. Uživatel si může v kontu změnit rychlost služby Internet a případně poskytovateli ihned nahlásit aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, aktualizovat své kontaktní údaje apod.;
 - l) **manipulační heslo (heslo pro komunikaci)** - heslo, které je účastníkovi přiděleno při uzavření smlouvy či aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při požadavku na změnu služby). Tímto heslem se účastník poskytovateli identifikuje.

- m) minimální měsíční plnění – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;
- n) minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
- o) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] × 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;
- p) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
- q) OKU – ověřovací kód účastníka; jedná se o ověřovací kód pro přenesení telefonního čísla, který je povinnou náležitostí smlouvy. Kód má účastník k dispozici od uzavření smlouvy. V případě účastníka, který uzavřel smlouvu před 1. 4. 2020, bude ověřovací kód do smlouvy doplněn formou dodatku ke smlouvě (jednostranná změna smlouvy ze strany poskytovatele; o této změně bude účastník informován a kód mu bude formou dodatku sdělen).
- r) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;
- s) porucha (závada) poskytované služby – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 7.00–20.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
 - doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
 - doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
 - přerušování dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
 - přerušování dodávky služby způsobené vyšší mocí.
- t) pronájem přenosové trasy – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;
- u) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“);
- v) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatou nadstandardní SLA. Ceník služeb SLA je uveden na www.avonet.cz;
- w) služba aktivace – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení (zejména v souvislosti se službou Telefon);
- x) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby, pro které platí ustanovení čl. VI těchto VP;
- y) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 577 211 214, email: podpora@avonet.cz (viz <https://avonet.cz/podpora>). Prostřednictvím technické podpory, ZC a zákaznického konta jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;
- z) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;
- aa) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník;
- bb) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na www.avonet.cz. Na ZC a na www.avonet.cz lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
- cc) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

Čl. II PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o **změně údajů** týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně na ZC, prostřednictvím zákaznického konta nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny v zákaznickém kontu.
5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (**korespondenční adresa**); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat **kontaktní email** uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je účastník oprávněn měnit na ZC nebo prostřednictvím zákaznického konta. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenou.
7. Účastník se zavazuje **nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb**; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
8. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
9. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy přes protokol ICMP (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
10. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP (zejména viz např. čl. II, A, odst. 13, čl. II, B, odst. 4, 8, 10, 12), ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.
11. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení** potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.
12. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní **zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel** (popř. třetí osoba, s jejíž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.
13. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:
 - a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

- b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
- c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
- d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

14. Úkony učiněné účastníkem pod manipulačním heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Manipulační heslo je účastník oprávněn měnit na ZC nebo prostřednictvím zákaznického konta.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby manipulační **heslo**. Manipulační heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
4. **Důsledky neplacení cen za služby:** poskytovatel je povinen zajistit v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby platí soustavně opožděně, tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, anebo soustavně neplatí, tj. nezaplatil nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratšího než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).
7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
8. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele).
Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
9. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).
10. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: (a) přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami; (b) v případě naplnění kapacity připojení probíhající hovory nejsou

ovlivněny; (c) v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

11. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).
12. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo prostřednictvím zákaznického konta.
13. Další informace týkající se pravidel poskytování služeb Internet, řízení provozu a opatření týkajících se zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení jsou uvedena v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou zveřejněna na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.

Čl. III

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
2. Reklamacie se uplatňují písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury. Reklamacie je účastník oprávněn uplatnit také prostřednictvím formuláře v zákaznickém kontu (účastník v reklamaci nevyplňuje identifikační údaje, je identifikován přihlášením do konta).
3. **Reklamacie na vyúčtování ceny služby** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. **Reklamacie na poskytnutou službu** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
10. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

Čl. IV SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

- Platnost smlouvy:** smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů).
- Účinnost smlouvy:** smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby Telefon je smlouva účinná ode dne prvního použití této služby.
- V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být **další smlouvy a dodatky** uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo prostřednictvím zákaznického konta). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
- Je-li **první smlouva s účastníkem uzavírána** distančním způsobem bez současné účasti obou stran (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby Internet), je smlouva uzavírána a podepisována **elektronickou formou**, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě jednorázové vratné zálohy na služby (viz čl. V odst. 4), kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně na ZC, bankovním převodem nebo prostřednictvím systému platební brány (způsob platby pouze převodem na účet nebo platební kartou, vždy za podmínek stanovených provozovatelem platební brány) a tato musí být uhrazena nejpozději do 24 hodin od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že jednorázová vratná záloha (je-li požadována) nebude v uvedené lhůtě účastníkem uhrazena, smlouva zaniká bez jakýchkoliv nároků ze strany účastníka.
- Po uzavření smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle účastníkovi na kontaktní email potvrzení o uzavření smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou Smlouvu, VP, Ceník a Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu.
- V případě **uzavření smlouvy** resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u účastníka, který je spotřebitelem, **distančním způsobem** (přes zákaznické konto nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena na ZC poskytovatele; přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a na ZC. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
- Doba, na kterou je smlouva uzavřena:** smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu (dále jen „minimální doba trvání“ nebo „minimální doba“) v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
- Smlouva na dobu určitou a její prodloužení:** pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje **účastníka, který je spotřebitelem nebo který je podnikající fyzickou osobou**, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a **možnosti jejího prodloužení na stejnou dobu, na jakou byla smlouva uzavřena**. Pokud účastník neudělí svůj souhlas s prodloužením smlouvy, přechází smlouva uplynutím sjednané doby bez dalšího na dobu neurčitou s tím, že ceny služeb jsou počínaje dnem přechodu smlouvy na dobu neurčitou účtovány ve výši dle Ceníku poskytovatele platného ke dni účinnosti změny smlouvy na dobu neurčitou. V případě **účastníků se smlouvou na dobu určitou, kteří nejsou spotřebiteli anebo nejsou podnikajícími fyzickými osobami**, se smluvní strany dohodly, že pokud účastník nevyjádří nejpozději 30 dnů před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva bez dalšího o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena; toto ujednání lze použít i opakovaně.
- Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou **výpovědí** (formulář výpovědi je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a na ZC).
- V případě **uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, anebo po minimální dobu trvání uvedenou ve smlouvě** a zavazuje se tedy po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvu nevyprávět; porušení této povinnosti (smlouvu nevyprávět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. **Výše smluvní pokuty:**
 - pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacatina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit vyšší úhrady z ceníkové ceny. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření.

b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).

Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem).

Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

11. **Výpovědní doba** činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele, tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC nebo sídla poskytovatele.
12. Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto **koncové zařízení za zvýhodněných podmínek**, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doúčtuje účastníkovi cenu koncového zařízení do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. **Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek**, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doúčtuje účastníkovi akivační poplatek (poplatek zařízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.
13. Účastník je oprávněn žádat **změnu nebo doplnění poskytovaných služeb**, a to prostřednictvím zákaznického konta, na základě vyplněného formuláře o změně smlouvy nebo na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje účastníka a popis požadovaných změn. Formulář je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a je nutné jej doručit na adresu ZC. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
14. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
15. Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s poskytovatelem v případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a současně zveřejněním informace o změně v každé své provozovně a na www.avonet.cz, to vše nejméně 1 měsíc před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.
16. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkajících se služeb Telefon může smlouva pozbýt účinnosti také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK, opatření obecné povahy vydaná ČTÚ a **Podmínky přenositelnosti telefonních čísel** zveřejněné na www.avonet.cz, které jsou součástí těchto VP.
17. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
18. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby Telefon prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen „služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objednává službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.
19. Odstoupení od smlouvy: v případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou, a pokud tato strana nezjednála nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden (např. viz § 65 odst. 2 ZoEK), je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.
20. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:
 - v případě prodlžení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
 - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.

21. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli).

Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel – smlouva není uzavírána na IČ), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na ZC nebo na adrese jeho sídla. Formulář pro odstoupení je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.

ČL. V

CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na ZC a na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby Telefon včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb.
2. **Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele** (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, **jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování**. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude předkládat účastníkovi **vyúčtování ceny za poskytnuté služby** v elektronické formě v zákaznickém kontu a zasláním vyúčtování na kontaktní email. Účastník je oprávněn v zákaznickém kontu zadat další emailové adresy pro zaslání vyúčtování. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyúčtování předkládané v zákaznickém kontu se považuje za doručení účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování v kontu.
4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy **jednorázovou vratnou zálohu** ve výši uvedené ve smlouvě. Záloha je splatná ke dni uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve použita k jejich uhrazení.
5. **Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím** je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
8. Způsob úhrady cen za služby, jakož i **druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny** na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, prostřednictvím zákaznického konta, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> anebo na www.avonet.cz.
9. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.
10. Poskytovatel a účastník se mohou dohodnout na **poskytnutí slevy na služby**. Sleva může být poskytnuta za podmínek řádného plnění smluvních povinností ze strany účastníka (tím se rozumí zejména včasná úhrada poskytovaných služeb a využívání služeb po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání) nebo jako jiná (speciální) sleva za podmínek dohodnutých ve smlouvě. Účastník bere na vědomí, že ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, nebo před uplynutím dohodnuté minimální doby trvání znamená nesplnění podmínek pro poskytnutí slevy,

a poskytovatel je oprávněn požadovat vrácení vyčerpané slevy (tj. vystavit opravné vyúčtování a doúčtovat cenu služeb do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy, nebo ke dni prodloužení smlouvy opětovně na dobu určitou), jelikož nárok na slevu v takovém případě nevznikl.

ČL. VI SLUŽBY IPTV (KUKI TV)

1. Služby IPTV jsou poskytovány společností SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, IČ: 25517767 (dále jen „SC“) na základě platných registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury poskytovatele, s čímž účastník výslovně souhlasí. Platby cen za tyto služby jsou na základě souhlasu SC placeny účastníkem k rukám poskytovatele. Veškeré případné reklamace této služby směřuje účastník na poskytovatele, tedy společnost AVONET, s.r.o.
2. **Služba Kuki TV** je službou IPTV, která je poskytována na základě registrace SC jako provozovatele převzatého vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů. SC nese u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržením Technických parametrů služeb, které jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou zveřejněny na www.kuki.cz (zejména se jedná o nedostatečnou rychlost internetového připojení, poruchy v internetovém připojení nezávislé na SC apod.), a dále negarantuje kvalitu této služby v případě poruch či závad na síti poskytovatele.
3. Programová nabídka služby IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.kuki.cz. SC si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. SC neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jejich výrobců či distributorů.
4. **KINO** je doplňková služba virtuální videotéky, kdy SC poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí tohoto práva sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou platnou smlouvu na službu IPTV. Provozní podmínky poskytování služby KINO: a) aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele; b) poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box uživatele; c) doba poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení účastníkem odeslané objednávky ze strany SC. SC je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že účastník má jakékoliv dluhy vůči poskytovateli nebo vůči SC; d) SC je oprávněn jednostranně omezit účastníkovi maximální počet titulů objednaných účastníkem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je k dispozici bezplatně; e) poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).
5. **Nahrávám** je doplňková služba ke službám IPTV; při využívání této služby nese SC odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé.
6. **Rodičovský PIN kód (zámek)** je technické opatření, které umožňuje účastníkovi či koncovému uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
7. **PIN kód nákupu** – je unikátní číslo nebo alfanumerické heslo, které si účastník zvolí při aktivaci služeb nebo balíčku služeb obsahující IPTV služby nebo služby Kuki TV, a které dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby KINO a pro objednávky dalších doplňkových služeb nebo tematických TV balíčků. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím set-top boxu. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu. V případě, že byl PIN kód účastníkovi ze strany poskytovatele při uzavření smlouvy přidělen, je účastník povinen si tento PIN kód změnit do 48 hodin od jeho přidělení; pokud tuto povinnost nesplní, nese veškerou odpovědnost v důsledku jejího porušení vzniklou.
8. **Tzv. Samoobsluha** – aplikace přístupná přes set-top box účastníka, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky ke smlouvám (zejména na tematické televize, doplňkové služby apod.) po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu. V případě využití Samoobsluhy (ale rovněž v případě telefonického uzavření další smlouvy nebo dodatku ke smlouvě za podmínky, že první smlouva byla uzavřena písemně v souladu s VP), je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi heslo pro komunikaci za účelem jeho identifikace. Další smlouva či dodatek jsou zpravidla účinné okamžikem jejího uzavření, resp. akceptace změn účastníkem. V případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb zadáním PIN kódu nákupu.
9. Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
10. Účastník bere na vědomí, že využívání služeb IPTV, včetně doplňkových služeb, může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu. Další informace jsou uvedeny v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu (<https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>).
11. V případě využívání služeb IPTV nevzniká účastníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky

či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahu těchto služeb. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel či SC právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

12. SC neodpovídá za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které poskytovatel přebírá. SC dále neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.
13. SC poskytuje služby IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

ČL. VII

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na **mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy**. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz)**, pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně **mlčenlivost** o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ.
5. **Smlouvu a tyto VP, jakož i další součásti smlouvy, je poskytovatel oprávněn v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 ZoEK měnit či doplňovat.** O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování v zákaznickém kontu, zveřejněním na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a v každé své provozovně. Pokud by se jednalo o změnu smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, pak má účastník právo od smlouvy odstoupit. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.
6. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Poskytovatel **zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o.**, které je součástí smlouvy a je zveřejněno na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> anebo na www.avonet.cz.
8. Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka, zasláné na emailovou adresu sdělenou poskytovatelem, zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě, a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
9. Tyto VP nabývají účinnosti 1. 4. 2020.

Ve Zlíně dne 1. 3. 2020

AVONET, s.r.o.
Ing. Dušan Máčalík, jednatel

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele AVONET, s.r.o., IČ: 25322478 (dále jen „poskytovatel“) **zveřejněné na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>** o informace požadované Nařízením.

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

1. Služby přístupu k internetu v pevném místě

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

1.1 Pevný internet Sprint

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Sprint mini	MW5G MW10G FTTB	30/15	25/10	10/5	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), online hry
	MW60G FTTB-G GPON	100/25	70/20	30/10	
Sprint aktiv	MW10G FTTB	100/50	70/30	30/15	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	MW60G FTTB-G GPON	250/50	150/40	75/20	
Sprint extra	FTTB-G / GPON	500/100	300/60	150/30	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
Sprint ultra	FTTB-G / GPON	1000/200	600/120	300/60	

Technologie pro přípojný vedení účastníka

- MW5G / MW10G / MW60G (Microwave) – budova je připojena vysokokapacitním mikrovlnným PtP spojem ve volném nebo koordinovaném pásmu, účastník je připojen síťovým kabelem
- FTTB (Fiber-to-the-building) – budova je připojena optickým vláknem, které dosahuje hranice budovy, účastník je připojen síťovým kabelem
- FTTB-G (Fiber-to-the-building Gigabit) – FTTB, účastník je připojen síťovým kabelem zapojeným do gigabitového portu na distribučním switchi
- GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks) – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T

1.2 Bezdrátový internet

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
mojeWiFi mini	802.11b/g/n	10/1	6/0,8	3/0,5	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	802.11ac 802.11ac-ultra	20/5	12/3	6/1,5	
mojeWiFi aktiv	802.11b/g/n	15/2	9/1,6	5/1	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), videokonference
	802.11ac 802.11ac-ultra	40/10	24/6	12/3	
mojeWiFi extra	802.11b/g/n	20/3	12/2	6/1	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
	802.11ac 802.11ac-ultra	60/20	36/12	18/6	
mojeWiFi ultra	802.11ac-ultra	80/30	48/18	24/9	IPTV ve Full HD a 4K kvalitě, Full HD video streaming

1.3 Pevný internet xDSL

Tarif	Technologie (rychlostní profil)	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
DSL mini	DSL 2	2/0,25	1,2/0,15	0,6/0,08	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
	DSL 6	4/0,3	2,4/0,18	1,2/0,09	
	DSL 8	6/0,3	3,6/0,18	1,8/0,09	
	DSL 16	12/0,5	7,2/0,3	3,6/0,15	
	DSL 20	20/5	12/3	6/1,5	IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	DSL 8	6/0,3	3,6/0,18	1,8/0,09	
	START	20/5	12/3	6/1,5	
DSL aktiv	DSL 40	50/10	30/6	15/3	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
	GO	50/10	30/6	15/3	
DSL extra	DSL 80	100/20	60/12	30/6	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, HD přenos z bezpečnostních kamer, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	RUN	100/20	60/12	30/6	
DSL ultra	GRANT	100/30	60/18	30/9	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
	DSL 250	250/25	150/15	75/7,5	
	SPRINT	250/25	150/15	75/7,5	

Technologie pro přípojné vedení účastníka

- ADSL/VDSL – účastník je připojen metalickým vedením (platí pro rychlostní profily DSLA/DSLV)
- START, GO, RUN, GRANT, SPRINT, FLY – účastník je připojen metalickým vedením nebo optickým vláknem, přípojka je vždy zakončena ethernet rozhraním

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojného vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může účastník zjistit v zákaznickém kontu nebo na zákaznickém centru poskytovatele.

1.4 Pevný internet Optical

Tarif	Technologie (rychlostní profil)	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Optical mini	O100	100/100	60/60	30/30	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), online hry
Optical aktiv	O250	250/250	150/150	75/75	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
Optical extra	O500	500/500	300/300	150/150	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
Optical ultra	O1000	1000/500	600/300	300/150	

Technologie pro přípojné vedení účastníka

- O100, O250, O500, O1000 – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T

1.5 Kabelový internet

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Kabel mini	DOCSIS 3.0	20/2	12/1,5	6/1	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
Kabel aktiv	DOCSIS 3.0	40/4	24/2,5	12/1,5	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku)
Kabel extra	DOCSIS 3.0	100/10	60/6	30/3	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
Kabel ultra	DOCSIS 3.0	150/15	90/9	45/4,5	IPTV ve Full HD a 4K kvalitě, Full HD video streaming

1.6 Pevný internet LTE

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
LTE extra	2G	0,2/0,1	0,12/0,06	0,06/0,03	email, chat
	3G/4G	8/4	4,8/2,4	2,4/1,2	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
Pevné LTE mini	LTE	10/2	6/1,2	3/0,6	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v HD Ready kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, HD Ready videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
Pevné LTE aktiv	LTE	30/5	18/3	9/1,5	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v HD Ready kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, HD Ready videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
Pevné LTE extra	LTE	50/5	30/3	15/1,5	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platném Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarify LTE jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskyvatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

1.7 Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti 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.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí 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, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 577 211 214 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 577 211 214, emailem na podpora@avonet.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, 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 je 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 straně smlouvy.

2. Služby mobilního přístupu k internetu

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

2.1 Mobilní internet LTE

Tarif	Technologie	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Odhadovaná maximální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
LTE mini LTE aktiv	2G (EDGE)	0,1/0,04	0,2/0,1	email, chat
	3G (HSPA+)	10/5	10/5	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	4G (LTE 900)	10/4	10/4	
	4G (LTE 800)	10/10	10/10	
	4G (LTE 2100)	10/10	10/10	
	4G (LTE 1800)	10/10	10/10	
4G (LTE-A)	10/10	10/10		

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifikem v platném Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení odhadované maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího účtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarify LTE jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

Služba není omezena na použití v pevném místě a je určena pro použití za pohybu. Její využití je možné v rozsahu pokrytí mobilní sítě partnera. Dostupnost a odhadovanou maximální rychlost služby je možné ověřit v mapě pokrytí pro mobilní internet LTE.

2.2 Speciální ustanovení o vadách služby mobilního přístupu k internetu a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem mobilní sítě, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Za **velkou trvající odchylku** od inzerované rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od inzerované rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

Velké odchylky od inzerovaných rychlostí 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, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo ukládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od inzerované rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 577 211 214 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vadu nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 577 211 214, emailem na podpora@avonet.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, 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 je 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 straně smlouvy.

3. Doplnující vysvětlení

3.1 Definice pojmů

- **Maximální rychlost** je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.
- **Běžně dostupná rychlost** je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- **Minimální rychlostí** se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

3.2 Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet, pevný internet LTE a mobilní internet LTE),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

3.3 Specializované služby a jejich vliv

Poskytovatel poskytuje dvě specializované služby využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:

- službu digitální televize IPTV
- službu IP telefonie (VoIP, telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP)

Současné užívání specializovaných služeb snižuje skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

Je-li u konkrétního tarifu mobilního internetu sjednán datový limit, specializovaná služba čerpá tento limit. **Tarify s datovým limitem** nejsou určeny pro IPTV či video streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

Příklad: Celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu ve Full HD kvalitě (s datovým tokem asi 10 M pro Full HD kvalitu), dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na každé zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 0,2 Mb/s na jedno zařízení). Součet všech datových toků je 16,2 Mb/s (1x10 + 2x3 + 1x0,2). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s (20 - 16,2).

3.4 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednááním jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC nebo obchodním oddělení, písemně doporučenou poštou zaslanou na ZC, prostřednictvím zákaznického konta, případně telefonicky. Změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost účastníka doručena. Přechod na vyšší tarif služby Internet je bezplatný. Při přechodu na nižší tarif služby Internet účtuje poskytovatel manipulační poplatek dle platného Ceníku.

3.5 Řízení provozu

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a VP (resp. smlouvou) účastníka. Tyto případy jsou uvedeny v čl. II B odst. 10, 11 a 12 VP. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka; jeho soukromí a ochrana osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti s plněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů.

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

(a) Řízení a měření v Koncovém bodě

Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. Toto může v daném okamžiku způsobit omezení kvality služby přístupu k internetu.

(b) Řízení a měření v síti AVONET

Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

(c) Řízení a měření celkové kapacity sítě

Poskytovatel je připojen do peeringového uzlu NIX.cz. Současně se Poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu, kdy může také dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb: (a) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (c) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

Jiná opatření řízení provozu než výše uvedená, případně uvedená ve smlouvě či smluvních ujednáních, nejsou aplikována.

3.6 Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- poskytovatel zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace;
- pokud účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele

o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně: i./ svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště); ii./ identifikační údaje opouštěného poskytovatele; iii./ identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele; iv./ den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout; v./ ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;

- přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.
- přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako o změnu poskytovatele nepožádal;
- přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den;
- účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění. Výše náhrad je následující:
 - a) pokud dojde ke změně poskytovatele služby Internet se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;
 - b) při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele přístupu k internetu;
 - c) pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý dne prodlení místo paušální náhrady uvedené shora, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč (v součtu); počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý dne prodlení náhrada ve výši 400 Kč.
- právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno;
- nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady;
- technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaným ČTÚ.

Tato pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „Pravidla“) jsou vydávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení“).

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a doplňují platné ceníky a popisy služeb poskytovatele AVONET, s.r.o., IČ: 25322478 (dále jen „poskytovatel“) zveřejněné na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> o informace požadované Nařízením.

Při poskytování služby přístupu k internetu nakládá poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.

1. Služby přístupu k internetu v pevném místě

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

1.1 Pevný internet xDSL

Tarif	Technologie (rychlostní profil)	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
DSL mini	DSL 2	2/0,25	1,2/0,15	0,6/0,08	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
	DSL 6	4/0,3	2,4/0,18	1,2/0,09	
	DSL 8	6/0,3	3,6/0,18	1,8/0,09	
	DSL 16	12/0,5	7,2/0,3	3,6/0,15	
	DSL 20	20/5	12/3	6/1,5	IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	Optical 20	20/5	12/3	6/1,5	
	START	20/5	12/3	6/1,5	
	Optical 40	50/10	30/6	15/3	
DSL aktiv	Optical 40	50/10	30/6	15/3	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming, online hry
	GO	50/10	30/6	15/3	
	DSL 80	100/20	60/12	30/6	
DSL extra	Optical 100	100/20	60/12	30/6	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, HD přenos z bezpečnostních kamer, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	RUN	100/20	60/12	30/6	
	GRANT	100/30	60/18	30/9	
DSL ultra	DSL 250	250/25	150/15	75/7,5	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
	Optical 250	250/25	150/15	75/7,5	
	SPRINT	250/25	150/15	75/7,5	
Optical 500	Optical 500	500/50	300/30	150/15	
Optical 1000	Optical 1000	1000/100	600/60	300/30	
	FLY	1000/100	600/60	300/30	

Technologie pro přípojně vedení účastníka

- ADSL/VDSL – účastník je připojen metalickým vedením (platí pro rychlostní profily DSLA/DSL 2)
- Optical – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T
- START, GO, RUN, GRANT, SPRINT, FLY – účastník je připojen metalickým vedením nebo optickým vláknem, přípojka je vždy zakončena ethernet rozhraním

Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro účastníka s ohledem na kvalitu a délku přípojně vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může účastník zjistit v zákaznickém kontu nebo na zákaznickém centru poskytovatele.

1.2 Pevný internet Sprint

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Sprint mini	MW5G MW10G FTTB	30/15	25/10	10/5	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), online hry
	MW60G FTTB-G GPON	100/25	70/20	30/10	
Sprint aktiv	MW10G FTTB	100/50	70/30	30/15	IPTV v Ultra HD kvalitě, Ultra HD video streaming, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, malý webserver, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při používání více zařízení současně
	MW60G FTTB-G GPON	250/50	150/40	75/20	
Sprint extra	FTTB-G / GPON	500/100	300/60	150/30	vysoce interaktivní aplikace a komunikace - webservery, videokonference s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming
Sprint ultra	FTTB-G / GPON	1000/200	600/120	300/60	

Technologie pro přípojné vedení účastníka

- MW5G / MW10G / MW60G (Microwave) – budova je připojena vysokokapacitním mikrovlnným PtP spojem ve volném nebo koordinovaném pásmu, účastník je připojen síťovým kabelem
- FTTB (Fiber-to-the-building) – budova je připojena optickým vláknem, které dosahuje hranice budovy, účastník je připojen síťovým kabelem
- FTTB-G (Fiber-to-the-building Gigabit) – FTTB, účastník je připojen síťovým kabelem zapojeným do gigabitového portu na distribučním switchi
- GPON (Gigabit-capable Passive Optical Networks) – účastník je připojen optickým vláknem, CPE s rozhraním 1000Base-T

1.3 Kabelový internet

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
Kabel mini	DOCSIS 3.0	20/2	12/1,5	6/1	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP)
Kabel aktiv	DOCSIS 3.0	40/4	24/2,5	12/1,5	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku)
Kabel extra	DOCSIS 3.0	100/10	60/6	30/3	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
Kabel ultra	DOCSIS 3.0	150/15	90/9	45/4,5	IPTV ve Full HD a 4K kvalitě, Full HD video streaming

1.4 Bezdrátový internet

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
mojeWiFi mini	802.11b/g/n	10/1	6/0,8	3/0,5	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	802.11ac 802.11ac-ultra	20/5	12/3	6/1,5	
mojeWiFi aktiv	802.11b/g/n	15/2	9/1,6	5/1	IPTV v HD Ready kvalitě, HD Ready video streaming, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše (práce na dálku), videokonference
	802.11ac 802.11ac-ultra	40/10	24/6	12/3	
mojeWiFi extra	802.11b/g/n	20/3	12/2	6/1	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
	802.11ac 802.11ac-ultra	60/20	36/12	18/6	
mojeWiFi ultra	802.11ac-ultra	80/30	48/18	24/9	IPTV ve Full HD a 4K kvalitě, Full HD video streaming

1.5 Pevný internet LTE

Tarif	Technologie	Maximální / inzerovaná rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Minimální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
LTE extra	2G	0,2/0,1	0,12/0,06	0,06/0,03	email, chat
	3G/4G	8/4	4,8/2,4	2,4/1,2	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
Pevné LTE mini	LTE	10/2	6/1,2	3/0,6	email, chat, prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v HD Ready kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, HD Ready videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
Pevné LTE aktiv	LTE	30/5	18/3	9/1,5	IPTV ve Full HD kvalitě, Full HD video streaming
Pevné LTE extra	LTE	50/5	30/3	15/1,5	

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platném Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarif LTE jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

1.6 Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jak měřit rychlost služby přístupu k internetu – měření provádějte na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou WiFi, nikoliv prostřednictvím domácí WiFi! Před zahájením měření odpojte všechna ostatní zařízení v síti a ukončete všechny aplikace, které mohou využívat internetové spojení.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti 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.

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí 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, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 577 211 214 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 577 211 214, emailem na podpora@avonet.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, 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 je 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 straně smlouvy.

2. Služby mobilního přístupu k internetu

Poskytovatel se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie, když tyto rychlosti se stanoví ve smyslu Nařízení následovně:

2.1 Mobilní internet LTE

Tarif	Technologie	Inzerovaná rychlost (Mb/s)	Odhadovaná maximální rychlost (Mb/s)	Rychlost je vhodná pro tyto druhy služeb a aplikací
		Stahování / Odesílání	Stahování / Odesílání	
LTE mini LTE aktiv	2G (EDGE)	0,1/0,04	0,2/0,1	email, chat
	3G (HSPA+)	10/5	10/5	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP), IPTV či video streaming v SD kvalitě (YouTube), streaming hudby, sociální sítě, SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, přenos souborů malé a střední velikosti
	4G (LTE 900)	10/4	10/4	
	4G (LTE 800)	10/10	10/10	
	4G (LTE 2100)	10/10	10/10	
	4G (LTE 1800)	10/10	10/10	
	4G (LTE-A)	10/10	10/10	

Základní měsíční objem přenesených dat je stanoven tarifem v platném Ceníku. Po vyčerpání základního objemu dat dojde ke snížení odhadované maximální rychlosti na 256/64 kb/s, uvedeno ve směru stahování/odesílání. Zpomalení datového připojení je pouze dočasné, a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

Tarify LTE jsou určeny zejména pro běžné aktivní využívání datových služeb samotným účastníkem. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi přístup ke službám v případě, že jeho provoz není běžný, bude ohrožovat provoz ostatních účastníků, vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

Služba není omezena na použití v pevném místě a je určena pro použití za pohybu. Její využití je možné v rozsahu pokrytí mobilní sítě partnera. Dostupnost a odhadovanou maximální rychlost služby je možné ověřit v mapě pokrytí pro mobilní internet LTE.

2.2 Speciální ustanovení o vadách služby mobilního přístupu k internetu a odpovědnosti za ně

Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodující měření rychlosti mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem mobilní sítě, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

Za **velkou trvající odchylku** od inzerované rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Za **velkou opakující se odchylku** od inzerované rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

Velké odchylky od inzerovaných rychlostí 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, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od inzerované rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora na tel. 577 211 214 nebo prostřednictvím zákaznického konta, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 577 211 214, emailem na podpora@avonet.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace sledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je 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 straně smlouvy.

3. Doplnující vysvětlení

3.1 Definice pojmů

- **Maximální rychlost** je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- **Inzerovaná rychlost** je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.
- **Běžně dostupná rychlost** je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- **Minimální rychlosti** se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.

3.2 Faktory ovlivňující rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany poskytovatele ani ze strany účastníka, ale i na faktorech, které může účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení k internetu jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet, pevný internet LTE a mobilní internet LTE),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

3.3 Specializované služby a jejich vliv

Poskytovatel poskytuje dvě specializované služby využívající přístup k internetu a optimalizované pro konkrétní obsah:

- službu digitální televize IPTV
- službu IP telefonie (VoIP, telefonické hovory pomocí přenosu hlasu protokolem IP)

Současné užívání specializovaných služeb snižuje skutečnou rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu k internetu aktuálně využívá.

Je-li u konkrétního tarifu mobilního internetu sjednán datový limit, specializovaná služba čerpá tento limit. **Tarify s datovým limitem** nejsou určeny pro IPTV či video streaming v HD kvalitě nebo vyšší, pro stahování ani zálohování velkých objemů dat, aktualizace software na pozadí, nepřetržité monitorování ani využívání dalších datově náročných služeb.

Příklad: Celková aktuální rychlost připojení 20 Mb/s

Dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu ve Full HD kvalitě (s datovým tokem asi 10 M pro Full HD kvalitu), dvou mobilních zařízení (s datovým tokem zhruba 3 Mb/s na každé zařízení) a současně k využívání hlasového přenosu na jednom zařízení VoIP (s datovým tokem zhruba 0,2 Mb/s na jedno zařízení). Součet všech datových toků je 16,2 Mb/s (1x10 + 2x3 + 1x0,2). Rychlost přístupu k internetu se tedy může snížit na 3,8 Mb/s (20 - 16,2).

3.4 Změna tarifů a služeb přístupu k internetu

Rychlosti jednotlivých tarifů nelze měnit ze strany účastníka. Ke změně rychlosti připojení může dojít změnou smlouvy, resp. objednáním jiného tarifu (služby). Návrh na takovou změnu je účastník povinen poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC nebo obchodním oddělení, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, prostřednictvím zákaznického konta, případně telefonicky. Změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost účastníka doručena. Přejít na vyšší tarif služby Internet je bezplatný. Při přechodu na nižší tarif služby Internet účtuje poskytovatel manipulační poplatek dle platného Ceníku.

3.5 Řízení provozu

Poskytovatel může v případech uvedených v Nařízení nastavit opatření přiměřeného řízení provozu, případně blokovat, omezit nebo zamezit přístup ke službě, to vše však v souladu s Nařízením, těmito Pravidly a VP (resp. smlouvou) účastníka. Tyto případy jsou uvedeny v čl. II B odst. 10, 11 a 12 VP. Opatření řízení provozu mohou způsobit dočasné a krátkodobé snížení kvality služby přístupu k síti na straně účastníka; jeho soukromí a ochrany osobních údajů se však mohou dotknout pouze v souvislosti s plněním povinností poskytovatele dle platných právních předpisů.

Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy:

(a) Řízení a měření v Koncovém bodě

Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. Toto může v daném okamžiku způsobit omezení kvality služby přístupu k internetu.

(b) Řízení a měření v síti AVONET

Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80 % kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras, kdy může dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

(c) Řízení a měření celkové kapacity sítě

Poskytovatel je připojen do peeringového uzlu NIX.cz. Současně se Poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu, kdy může také dojít k omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy), které se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb: (a) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (b) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (c) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

V případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

Jiná opatření řízení provozu než výše uvedená, případně uvedená ve smlouvě či smluvních ujednáních, nejsou aplikována.

PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ SPOLEČNOSTI AVONET, s.r.o. (dále jen „Prohlášení“)

ČL. I

ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

1. Účelem tohoto Prohlášení je určení základních pravidel a zásad, za kterých jsou ze strany společnosti **AVONET, s.r.o.**, se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 23, IČ: 25322478, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vl. 25536 (dále jen „**poskytovatel**“) zpracovávány osobní, provozní a lokalizační údaje účastníků či uživatelů služeb elektronických komunikací, případně dalších služeb (dále jen „**účastník**“ nebo „**subjekt údajů**“), jichž je společnost poskytovatelem a dále poskytnutí potřebných informací účastníkům o tomto zpracování, o podmínkách zpracování, jakož i o právech a povinnostech účastníků jako subjektů údajů.
2. Toto Prohlášení je zpracováno a ochrana údajů je poskytovatelem zabezpečována v souladu s platnou právní úpravou týkající se ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – dále jen „**GDPR**“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „**ZoEK**“) a souvisejícími právními předpisy.
3. Toto Prohlášení je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy (dále jen „**smlouva**“) o poskytování služeb, uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem a je zveřejněno na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. Nedílnou součástí smlouvy jsou rovněž platné Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „**VP**“) zveřejněné na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. V případě rozporu mezi ustanoveními tohoto Prohlášení a VP mají přednost ustanovení tohoto Prohlášení.
4. **Definice základních pojmů:**
 - a) **osobní údaj** – je jakákoliv informace týkající se konkrétní fyzické osoby (dále také jen „subjekt údajů“), kterou lze touto informací přímo nebo nepřímo identifikovat, ať už jde o identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa bydliště či pobytu, IČ, DIČ, telefonní číslo, email), lokační údaje (údaje o poloze), zvláštní prvky fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské povahy týkající se identity fyzické osoby (např. věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, zaměstnání, příjmy a výdaje, počet dětí apod.) nebo informace z fotografií a kamerových systémů;
 - b) **zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé osobní údaje)** – některé osobní údaje zvlášť rizikové z pohledu možných zásahů do garantovaných práv a svobod fyzických osob, např. údaje o zdravotním stavu, o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání a dále také genetické a biometrické údaje;
 - c) **subjekt údajů** – každá fyzická osoba/účastník, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány;
 - d) **zpracování osobních údajů** – jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji, která je prováděna s pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, uložení, pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, omezení, výmaz nebo zničení;
 - e) **správce** – subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; správcem osobních, provozních i lokalizačních údajů je poskytovatel;
 - f) **zpracovatel** – subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce, na základě jeho pověření a pouze ve správcem stanoveném rozsahu a ke stanovenému účelu. Zpracovatelem může být poskytovatel nebo jiná osoba;
 - g) **příjemce** – jakýkoliv subjekt, kterému jsou osobní údaje poskytnuty; v některých případech se za příjemce nepovažují orgány veřejné moci;
 - h) **souhlas subjektu údajů** – jakýkoli svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt údajů dává své svolení ke zpracování svých osobních údajů;
 - i) **biometrické údaje** – osobní údaje vyplývající z konkrétního technického zpracování týkající se fyzických či fyziologických znaků nebo znaků chování fyzické osoby, které umožňuje nebo potvrzuje jedinečnou identifikaci, např. zobrazení obličeje nebo daktyloskopické údaje;
 - j) **provozní údaje** – jakékoliv údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování;
 - k) **lokalizační údaje** – jakékoliv údaje zpracováváné v síti el. komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení účastníka;
 - l) **kamerový systém se záznamem** – technický systém umožňující pořizování a uchovávání obrazových a zvukových záznamů subjektů údajů;

- m) personalizovaná reklama – informace a reklama, kterou poskytovatel zasílá subjektu údajů ohledně aktuálních služeb, nabídek, soutěží, akcí apod., a která odpovídá osobním zájmům subjektu údajů a analyzuje určitým způsobem nákupní chování a využívání služeb ze strany účastníků jako subjektů údajů;
- n) ZC – zákaznické centrum a obchodní oddělení poskytovatele, které pracují s osobními údaji účastníků. Adresa ZC: Kvítková 4323, 760 01 Zlín. Adresa ZC je uvedena také na www.avonet.cz;
- o) Kontakty poskytovatele – adresa sídla, ZC poskytovatele, tel. č.: +420 575 575 777; email: osobni@avonet.cz, obchodní oddělení, tel. č.: +420 575 575 001; email: firemni@avonet.cz. Na Kontakty poskytovatele (případně také na ID jeho datové schránky) se lze obracet s dotazy týkajícími se ochrany údajů dle tohoto Prohlášení, se žádostmi o přístup k informacím i v souvislosti s případnými stížnostmi na porušení ochrany údajů;
- p) ÚOOÚ – Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Praha 7, Pplk. Sochora 27, PSČ 170 00, www.uouu.cz. Tento úřad je kontrolním a dozorovým orgánem dle GDPR v ČR.

ČL. II

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ZÁSADY JEJICH ZPRACOVÁNÍ

1. Zpracování osobních údajů provádí poskytovatel výhradně v souladu s těmito základními zásadami dle GDPR:

a) zásada zákonnosti – osobní údaje jsou poskytovatelem zpracovávány na základě právem stanovených důvodů (bez souhlasu účastníka) anebo na základě souhlasu účastníka.

Bez souhlasu účastníka zpracovává poskytovatel osobní údaje poskytnuté účastníkem, pokud jde:

- o plnění smlouvy či jejích nedílných součástí uzavřené s účastníkem (včetně vyúčtování služeb, vyřizování reklamací, vymáhání dluhů apod.);
- o plnění zákonných povinností poskytovatele;
- o ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů;
- o plnění úkolů prováděných ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci (typicky na základě žádosti orgánu veřejné moci, např. soudu či Policie ČR);
- o zpracování nutné pro účely oprávněných zájmů poskytovatele (např. v případě vymáhání dlužných částek u soudu či u ČTÚ, ochrana majetku poskytovatele).

V ostatních případech zpracovává poskytovatel osobní údaje účastníků **na základě jejich doložitelného souhlasu**, který může být udělen samostatně, ve smlouvě, ve VP či v tomto Prohlášení.

b) zásada transparentnosti a korektnosti – osobní údaje jsou poskytovatelem zpracovávány transparentně a korektně, tedy účastníkovi jsou přístupné informace o zpracování jeho údajů, o způsobech zpracování a zpracování zohledňuje zájmy účastníka.

c) zásada účelového omezení zpracování – osobní údaje jsou poskytovatelem zpracovávány pouze k legitimnímu účelu, ať už jde o zpracování bez souhlasu účastníka (zde se jedná zejména o účel plnění smlouvy) anebo se souhlasem účastníka (zejména zpracování údajů pro účely reklamy a marketingu – viz níže v tomto Prohlášení).

d) zásada minimalizace údajů a přesnosti – osobní údaje jsou zpracovávány v přiměřeném a nejmenším možném rozsahu, který je nezbytně nutný pro splnění účelu zpracování a současně jsou zpracovávána přesná, správná a aktuální data. Poskytovatel údaje pravidelně v součinnosti s účastníkem aktualizuje (nejméně 1x za dva roky); za tímto účelem uděluje účastník poskytovateli souhlas, aby ho v této souvislosti kontaktoval písemně, telefonicky či emailem. Po aktualizaci údajů jsou nepřesné či nesprávné údaje v souladu s právními předpisy zlikvidovány.

e) zásada časového omezení uložení – osobní údaje jsou poskytovatelem uchovávány pouze po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu zpracování, tedy po dobu trvání smlouvy a dále po dobu 3 let od jejího ukončení, a to za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů poskytovatele, pokud právní předpisy nestanoví v některých případech dobu delší anebo pokud není např. z důvodu vymáhání dluhu nutná v konkrétním případě delší doba uložení údajů.

f) zásada integrity, důvěrnosti a bezpečnosti zpracování – poskytovatel zajišťuje bezpečné zpracování osobních údajů účastníků (ať už manuálně nebo automatizovanou formou). Osobní údaje účastníků jsou zpřístupňovány pouze pověřeným zaměstnancům či spolupracujícím osobám poskytovatele, a to pouze v rozsahu nezbytném pro účely zpracování. Poskytovatel i všichni jeho zaměstnanci, případně spolupracující osoby (zpracovatelé údajů, právní, daňoví a účetní poradci, osoby pověřené vymáháním pohledávek), jsou vázáni povinností mlčenlivosti o osobních údajích účastníků (buď ze zákona anebo smluvně). Poskytovatel má také za účelem zajištění plnění této zásady přijata technická a organizační bezpečnostní opatření ve smyslu příslušných ustanovení GDPR, zejména opatření týkající se zabezpečení provozního prostředí, včetně pravidelného testování IT systémů, kódování, šifrování dat, nevratné likvidace dat v rámci databází apod., to vše k zamezení možnosti zneužití údajů třetími osobami či neoprávněného přístupu k údajům třetími osobami či neoprávněné ztráty či zničení údajů. Případné bezpečnostní incidenty (narušení bezpečnosti týkající se porušení zabezpečení, integrity nebo ztráty osobních údajů) hlásí poskytovatel v souladu s GDPR ÚOOÚ bez zbytečného odkladu (pokud možno do 72 hodin od okamžiku, kdy se o incidentu dozvěděl). Poskytovatel jako správce také hlásí takové porušení všem dotčeným subjektům údajů, pokud je pravděpodobné, že porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob. Bezpečnostní prvky poskytovatel průběžně přizpůsobuje aktuálnímu stavu techniky.

2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat tyto osobní údaje účastníka:
 - identifikační údaje (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, datum narození, IČ, DIČ);
 - kontaktní údaje (korespondenční adresa, telefonní číslo, emailová adresa);
 - místo instalace, včetně všech údajů uvedených ve smlouvě;
 - číslo občanského průkazu nebo jiného dokladu totožnosti (např. cestovního pasu);
 - číslo účtu, SIPO (platební údaje).
3. V případě zaslání personalizované reklamy poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje účastníka:
 - identifikační a kontaktní údaje uvedené v odst. 2 shora;
 - místo instalace, včetně dalších souvisejících údajů uvedených ve smlouvě;
 - využívané služby a nabídky poskytovatele a jeho akce, včetně klasifikací do kategorií (např. časové období využívání služeb, cena služeb apod.).
4. Účastník poskytuje veškeré osobní údaje poskytovateli dobrovolně (osobně, písemně či elektronicky, např. vyplněním elektronického formuláře při elektronickém uzavření smlouvy) a je oprávněn poskytnutí odmítnout; je však srozuměn s tím, že v případě odmítnutí poskytnutí údajů uvedených shora, a které jsou nutné pro uzavření smlouvy dle § 63 ZoEK, může poskytovatel uzavření smlouvy odmítnout, případně již uzavřenou smlouvu ukončit, neboť bez poskytnutí těchto údajů není realizace smlouvy možná.
5. Poskytovatel zpracovává osobní údaje účastníků také prostřednictvím kamerového systému se záznamem. Kamerový systém je umístěn pouze v prostorách ZC poskytovatele a osobní údaje jsou tímto způsobem zpracovávány za účelem ochrany oprávněných zájmů poskytovatele a účastníka (zejména v souvislosti s ochranou majetkových hodnot poskytovatele a ochrany života a zdraví zaměstnanců poskytovatele a účastníků). Uchování osobních údajů je omezeno maximálně na 7 pracovních dnů ode dne pořízení záznamu, poté je záznam nevratně zlikvidován (smazán). Vstupem do prostor ZC uděluje účastník poskytovateli souhlas se zpracováním jeho osobních údajů prostřednictvím kamerového systému se záznamem; prostor ZC je v této souvislosti řádně označen informačními tabulkami o monitorování těchto prostor kamerovým systémem se záznamem. V souvislosti se zpracováním osobních údajů touto formou má poskytovatel zpracována technická a organizační bezpečnostní opatření v souladu s GDPR.
6. **Zpracování osobních údajů na základě souhlasu účastníka:**

V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel (nebo jím pověřená třetí osoba) oprávněn zpracovávat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě **pro účely komunikace o službách poskytovatele a pro obchodní a marketingové účely** (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka o jednotlivé druhy služeb, mimo jiné i prostřednictvím přímého a nepřímého telemarketingu). Poskytnuté údaje jsou ze strany poskytovatele zpracovávány mimo jiné také prostřednictvím automatizovaných systémů, a to včetně ukládání na nosiče informací. Poskytnuté údaje uchovává poskytovatel po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 3 let po jejím ukončení. Udělený souhlas je účastník oprávněn kdykoliv bezplatně odvolat.

Účastník výslovně souhlasí s využíváním a zpracováním svého **rodného čísla**, pokud bylo poskytovateli poskytnuto, a to pro účely plnění smlouvy. Tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn tento souhlas kdykoliv bezplatně odvolat.

V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel (nebo jím pověřená třetí osoba) oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě za účelem **zasílání obchodních sdělení** ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění. Obchodní sdělení je poskytovatel oprávněn činit prostřednictvím poštovních nebo jiných podobných zásilek, telefonicky nebo emailem na adresy či kontakty uvedené ve smlouvě. Účastník dále souhlasí, že jeho osobní údaje (elektronický kontakt ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění) lze využít také za účelem šíření obchodních sdělení třetích stran; účastník souhlasí se zobrazováním reklam na zboží nebo služby poskytovatele nebo třetích stran prostřednictvím koncových zařízení účastníka. Tento souhlas je účastník oprávněn kdykoliv bezplatně odvolat, resp. bezplatně odmítnout zaslání dalších obchodních sdělení kontaktováním poskytovatele na adrese jeho sídla, telefonicky či emailem, prostřednictvím infostránek nebo prostřednictvím odkazu v obchodním sdělení.

Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě souhlasí účastník s využitím tohoto telefonního čísla (nebo aktualizovaného telefonního čísla) pro zaslání upomínek/výzev k nápravě, popř. o hlášení o poruchách ve smyslu VP.

Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn pořizovat **zvukové záznamy telefonních hovorů** uskutečněných oběma stranami, a to za účelem plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy a jejích dodatků, za účelem interní kontroly služeb u poskytovatele, zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání případných dluhů ze smlouvy.

ČL. III

ZPRACOVÁNÍ PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ, DŮVĚRNOST KOMUNIKACÍ

1. Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů v souladu se ZoEK, a to na dobu trvání smlouvy, případně na dobu delší, pokud je takto stanoveno platnými právními předpisy. Tento souhlas je účastník oprávněn kdykoliv bezplatně odvolat (to neplatí, pokud je poskytovateli uložena na základě zvláštních právních předpisů povinnost ke zpracování a uchování předmětných údajů; v takových případech je

poskytovatel oprávněn údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal). V případě souhlasu se zpracováním lokalizačních údajů umožní poskytovatel účastníkovi přechodně odmítnout zpracování těchto údajů pro každé spojení do sítě nebo pro každý přenos zprávy, a to bezplatně a za použití jednoduchých prostředků.

2. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi účastníkem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
3. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že dle § 90 ZoEK je poskytovatel povinen uchovávat provozní údaje služby poskytnuté účastníkovi do doby rozhodnutí sporu podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během které může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí služby elektronických komunikací právně napadeno nebo úhrada vymáhána (do konce doby, do které může být úhrada vymáhána lze uchovávat také provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny služby).

ČL. IV PRÁVA ÚČASTNÍKA

1. Účastník má **právo na informace (na přístup)** o údajích (osobních, provozních, lokalizačních) o něm zpracovávaných, zejména jaké údaje jsou zpracovávány, o zdrojích (původu) a způsobech zpracování a příjemcích, kterým byly informace případně předány, době uložení. Informace budou účastníkovi poskytnuty bezplatně na základě jeho Žadosti, jejíž vzor je zveřejněn na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. V případě, že je žádost účastníka zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená (např. opakované nedůvodné žádosti), je poskytovatel oprávněn za poskytnutí informace požadovat přiměřený poplatek, případně odmítnout žádosti vyhovět; to neplatí pro žádosti podané elektronicky.
2. Účastník má **právo udělený souhlas odvolat**, pokud není podmínkou pro realizaci smlouvy (blíže viz shora v tomto Prohlášení), a to kdykoliv a bezplatně, oznámením na Kontakty poskytovatele anebo jinými způsoby uvedenými v tomto Prohlášení.
3. V případě, že údaje poskytnuté poskytovateli nejsou správné, je účastník oprávněn kdykoliv tyto údaje opravit sám (prostřednictvím infostránky – <https://konto.avonet.cz>) nebo nechat opravit (sdělením aktuálních údajů poskytovateli písemně, elektronicky nebo telefonicky) – **právo na opravu**.
4. Právem účastníka je také **právo na výmaz a omezení zpracování**, o která může účastník kdykoliv požádat. Výmaz bude proveden nejpozději do 1 měsíce od podání žádosti; pokud by výmaz údajů odporoval účelu zpracování (např. v případě, že smlouva stále trvá), smluvním či zákonným podmínkám anebo zákonným povinnostem či důvodům, může být místo výmazu provedeno omezení zpracování údajů, o čemž bude účastník informován. Po výmazu údajů již není možné požadovat právo na přístup k informacím.
5. Pokud účastník bude požadovat získat osobní údaje, které poskytovatel zpracovává, poskytovatel mu tyto informace předá anebo je předá jiného správci, kterého účastník označí. Za účelem využití tohoto **práva na přenositelnost údajů** má poskytovatel právo účastníka identifikovat. Údaje budou předány pouze tehdy, pokud je to technicky možné, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
6. Účastník má **právo vznést námitku** proti zpracování jeho osobních údajů z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace. Poskytovatel osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami účastníka jako subjektu údajů, nebo výkon právních nároků. Pokud jsou osobní údaje zpracovávány pro účely přímého marketingu, má subjekt údajů právo vznést kdykoli námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pro tento marketing, což zahrnuje i profilování, pokud se týká tohoto přímého marketingu. V případě, že účastník vznesl námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, nebudou již osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.
7. Vzor Žadosti na uplatnění práv účastníka jako subjektu údajů je zveřejněn na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
8. Účastník je oprávněn kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování jeho osobních údajů, resp. porušení ochrany osobních údajů, a to na Kontakty poskytovatele, případně je oprávněn se obrátit na ÚOOÚ jako na dozorový orgán.

ČL. V ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Osobní údaje účastníků nejsou poskytovatelem předávány do zahraničí ani žádné mezinárodní organizaci.
2. Toto Prohlášení je účastníkům k dispozici v sídle poskytovatele, na ZC a na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
3. Prohlášení je poskytovatel oprávněn kdykoliv změnit či doplnit způsobem dohodnutým pro změnu VP, pokud se nejedná o změnu v důsledku změny právních předpisů.
4. Toto Prohlášení je účinné od 25. 5. 2018.

Ve Zlíně dne 25. 5. 2018

AVONET, s.r.o.

**Přehled informací poskytovaných spotřebitelům ze strany společnosti AVONET, s.r.o.
před uzavřením smlouvy**

Společnost **AVONET, s.r.o. jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „poskytovatel“)**, se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 26, IČ: 25322478, www.avonet.cz, tímto poskytuje spotřebiteli (případně mikropodniku, malému podniku nebo neziskové organizaci, pokud se práva na tyto informace nebo část z nich výslovně nevzdali – dále také „spotřebitel“) před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích („ZoEK“) následující informace:

1. Aktuální **nabídka poskytovaných služeb a jejich popis, včetně jejich hlavních vlastností či znaků** je uvedena v Ceníku služeb zveřejněném na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. V Ceníku služeb jsou zveřejněny také **ceny pro aktivaci (zprovoznění) služeb a jejich reaktivaci (obnovení) i jakékoliv jiné platby**, ať pravidelné nebo jiné související se službou. V rámci popisu služeb a v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu zveřejněných na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> je u služby přístupu k internetu vždy uvedena minimální úroveň kvality poskytované služby, u jiných služeb než u služby přístupu k internetu jsou pak uvedeny konkrétní zjištěné parametry kvality.
2. **Cenu za služby lze platit** hotově na zákaznickém centru poskytovatele, inkasem z účtu, na základě trvalého nebo jednorázového příkazu nebo vkladem na účet poskytovatele. Ceny pro spotřebitele jsou uvedeny vč. DPH.
3. **Reklamac**e na poskytnutou službu a na vyúčtování ceny služby jsou řešeny v souladu s čl. III Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací („VP“), které jsou zveřejněny na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
4. **Smlouva o poskytování služeb je uzavírána na dobu** určitou, neurčitou anebo dobu neurčitou s minimální dobou trvání.
5. Poskytovatel nestanoví žádné podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby, která je požadována, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí.
6. Smlouvu lze kdykoliv písemně vypovědět; výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena. Další podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny v čl. IV VP, a to včetně případných plateb souvisejících s ukončením smluvního vztahu.
7. Od smlouvy může spotřebitel odstoupit za podmínek uvedených v čl. IV a čl. VII odst. 5 VP. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
8. V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, je spotřebitel povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení. Pokud spotřebitel uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.
9. V případě **změny poskytovatele** nejsou u služby Internet, Televize ani Telefon ze strany poskytovatele vyžadovány žádné platby, s výjimkou smluv, které jsou uzavřeny na dobu určitou nebo neurčitou s minimální dobou trvání. Pokud dojde k porušení závazku nevypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou s minimální dobou trvání, vyžaduje poskytovatel po spotřebiteli zaplacení smluvní pokuty, jejíž výše je stanovena v čl. IV odst. 10 VP a doučtuje spotřebiteli také plnou cenu zařízení uvedenou ve smlouvě o nájmu nebo výpůjčce. V případě změny poskytovatele u služby Telefon je účtován rovněž poplatek za přenositelnost telefonního čísla ve výši uvedené v Ceníku Avonet Telefon, který je zveřejněn na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
10. Pokud spotřebitel využívá zařízení (hardware) poskytovatele, je povinen je po zániku smlouvy vrátit poskytovateli; v opačném případě je poskytovatel oprávněn vyúčtovat spotřebiteli cenu tohoto zařízení ve výši dle ZoEK.
11. **Spotřebitel má právo na paušální náhradu** v případě, že dojde ke zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby Internet nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby Internet v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele, a dále pokud dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl.

č. 529/2021 Sb., v platném znění. Právo na náhradu škody podle NOZ tím není dotčeno. Informace o právu na paušální náhradu včetně její výše jsou uveřejněny na www.avonet.cz a současně ve VP, v Podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a v Pravidlech při poskytování přístupu k internetu (vše na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>).

12. V případě **využívání předplacených služeb** má spotřebitel právo, aby mu byl v případě změny poskytovatele služby podané nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy vrácen zbývající zůstatek předplatného. Opouštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku; výše těchto nákladů je uvedena na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
13. V případě **nedodržení úrovně kvality poskytovaných služeb** je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se spotřebitelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení závady spotřebitelem, je dáno právo spotřebitele na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Podrobnosti stanoví čl. II, písm. B, odst. 8 VP. Stejným způsobem bude postupováno, pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost.
14. Poskytovatel může v reakci na bezpečnostní incidenty, hrozby nebo zranitelnost přijmout tyto druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo prostřednictvím zákaznického konta.
15. Informace o tom, jaké **osobní údaje** jsou podávány spotřebitelem před zahájením poskytování služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o., které je zveřejněno na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy.cz>.
16. Spotřebitel má právo se rozhodnout, zda jeho osobní údaje mají být uvedeny v účastnickém seznamu. V účastnickém seznamu jsou uváděny nejméně tyto informace: jméno, příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo a e-mail (u podnikající fyzické osoby nebo jiné osoby viz výše se jedná o název obchodní firmy nebo název právnické osoby, adresu sídla, příp. adresu organizační složky, adresu a telefonní číslo provozovny a e-mail). Spotřebitel může rozhodnout i o uvedení dalších osobních údajů.
17. Na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> jsou přístupné také další informace týkající se služeb Internet a interpersonálních komunikačních služeb v souladu s Přílohou č. 1 ZoEK, část B.
18. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi poskytovatelem a spotřebitelem je Český telekomunikační úřad, případně soud. Řízení je zahájeno na návrh nebo na základě žaloby podaný spotřebitelem nebo účastníkem. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Poskytovatel spotřebitele výslovně upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Informace jsou poskytovány na žádost ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením.

Pevný internet Sprint

vysokorychlostní připojení k internetu na sídlištích a v bytových domech

Tarif	Aktivace (vč. DPH)	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
Sprint mini	1 500 Kč	MW5G MW10G FTTB	30/15	25/10	272 Kč	329 Kč
		MW60G FTTB-G GPON	100/25	70/20	272 Kč	329 Kč
Sprint aktiv	1 500 Kč	MW10G FTTB	100/50	70/30	330 Kč	399 Kč
	1 500 Kč	MW60G FTTB-G GPON	250/50	150/40	330 Kč	399 Kč
Sprint extra	1 500 Kč	FTTB-G GPON	500/100	300/60	454 Kč	549 Kč
Sprint ultra	1 500 Kč	FTTB-G GPON	1000/200	600/120	660 Kč	799 Kč

- připojení k internetu bez omezení množství přenesených dat
- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace zahrnuje instalaci sady pro optické připojení v bytovém domě a aktivaci tarifu v koncovém bodě sítě AVONET za vstupními dveřmi bytu zákazníka, výpůjčku sady pro optické připojení a cestovné. Aktivace nezahrnuje další dodávky a případné vícepráce spojené s instalací za koncovým bodem sítě, např. dodávku WiFi routeru nebo instalaci vnitřní kabeláže v bytě zákazníka.

Bezdrátový internet

vysokorychlostní bezdrátové připojení k internetu

Tarif	Aktivace (vč. DPH)	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
mojeWiFi mini	2 500 Kč	802.11b/g/n	10/1	6/0,8	288 Kč	349 Kč
	2 500 Kč	802.11ac 802.11ac-ultra	20/5	12/3	288 Kč	349 Kč
mojeWiFi aktiv	2 500 Kč	802.11b/g/n	15/2	9/1,6	330 Kč	399 Kč
	2 500 Kč	802.11ac 802.11ac-ultra	40/10	24/6	330 Kč	399 Kč
mojeWiFi extra	2 500 Kč	802.11b/g/n	20/3	12/2	454 Kč	549 Kč
	2 500 Kč	802.11ac 802.11ac-ultra	60/20	36/12	454 Kč	549 Kč
mojeWiFi ultra	2 500 Kč	802.11ac-ultra	80/30	48/18	536 Kč	649 Kč

- připojení k internetu bez omezení množství přenesených dat
- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace zahrnuje instalaci sady pro bezdrátové připojení a aktivaci tarifu v koncovém bodě sítě AVONET v bytě zákazníka v rozsahu práce do 2 hodin, výpůjčku sady mojeWiFi a cestovné. Aktivace nezahrnuje další dodávky a případné vícepráce spojené s instalací za koncovým bodem sítě, např. dodávku výložníku, WiFi routeru nebo instalaci vnitřní kabeláže v bytě zákazníka.

Kabelový internet

vysokorychlostní připojení k internetu přes přípojku kabelové televize

Tarif	Aktivace (vč. DPH)	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
Kabel mini	1 500 Kč	DOCSIS 3.0	20/2	12/1	272 Kč	329 Kč
Kabel aktiv	1 500 Kč	DOCSIS 3.0	40/4	24/2	330 Kč	399 Kč
Kabel extra	1 500 Kč	DOCSIS 3.0	100/10	60/6	454 Kč	549 Kč
Kabel ultra	1 500 Kč	DOCSIS 3.0	150/15	90/9	536 Kč	649 Kč

- připojení k internetu bez omezení množství přenesených dat
- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace zahrnuje instalaci sady pro kabelové připojení a aktivaci tarifu v koncovém bodě sítě AVONET v bytě zákazníka v rozsahu práce do 1 hodiny, výpůjčku sady pro kabelové připojení a cestovné. Aktivace nezahrnuje další dodávky a případné vícepráce spojené s instalací za koncovým bodem sítě, např. dodávku komponent televizního kabelového rozvodu, WiFi routeru nebo instalaci vnitřní kabeláže v bytě zákazníka.

Ceny souvisejících servisních a administrativních služeb a ceny hardwaru se řídí platným Ceníkem servisních služeb a hardwaru.

Ceny doplňkových služeb včetně provozu veřejných IP adres se řídí Ceníkem doplňkových služeb.

Ceny bez DPH jsou uvedeny zaokrouhleně.

Pevný internet xDSL

vysokorychlostní pevné připojení k internetu přes pevnou síť CETIN

Tarif	Aktivace	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
DSL mini	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	DSL 2	2/0,25	1,2/0,15	371 Kč	449 Kč
		DSL 2	2/0,25	1,2/0,15		
		DSL 6	4/0,3	2,4/0,18		
		DSL 8	6/0,3	3,6/0,18		
		DSL 8	6/0,3	3,6/0,18		
		DSL 16	12/0,5	7,2/0,3		
		DSL 20	20/5	12/3		
DSL aktiv	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	DSL 40	50/10	30/6	454 Kč	549 Kč
		GO	50/10	30/6		
DSL extra	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	DSL 80	100/20	60/12	536 Kč	649 Kč
		RUN	100/20	60/12		
DSL ultra	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	GRANT	100/30	60/18	660 Kč	799 Kč
		DSL 250	250/25	150/15		
		SPRINT	250/25	150/15		

- připojení k internetu bez omezení množství přenesených dat
- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat závisí na použité technologii pro přípojné vedení účastníka a nastaveném rychlostním profilu, běžně dostupná rychlost je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace se účtuje za aktivaci tarifu a předání koncové zásuvky u zákazníka. Aktivace nezahrnuje zřízení nového přípojného vedení. Koncové zařízení (VDSL modem/WiFi router) není součástí aktivčního poplatku a je účtováno zvlášť.

Pevný internet Optical

vysokorychlostní pevné připojení k internetu přes pevnou síť CETIN

Tarif	Aktivace	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
Optical mini	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	O100	100/100	60/60	371 Kč	449 Kč
Optical aktiv	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	O250	250/250	150/150	412 Kč	499 Kč
Optical extra	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	O500	500/500	300/300	495 Kč	599 Kč
Optical ultra	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	O1000	1000/500	600/300	578 Kč	699 Kč

- připojení k internetu bez omezení množství přenesených dat
- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat závisí na použité technologii pro přípojné vedení účastníka a nastaveném rychlostním profilu, běžně dostupná rychlost je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace se účtuje za aktivaci tarifu a předání koncové zásuvky u zákazníka. Aktivace nezahrnuje zřízení nového přípojného vedení. Koncové zařízení (WiFi router) není součástí aktivčního poplatku a je účtováno zvlášť.

Pevný internet LTE

vysokorychlostní bezdrátové připojení k internetu přes mobilní síť v pevném místě

Tarif	Aktivace	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
LTE extra	500 Kč (413 Kč bez DPH)	2G	0,2/0,1	0,12/0,16	371 Kč	449 Kč
		3G/4G	8/4	4,8/2,4		
Pevné LTE mini	9 000 Kč (7 438 Kč bez DPH)	LTE	10/2	6/1,2	371 Kč	449 Kč
Pevné LTE aktiv	9 000 Kč (7 438 Kč bez DPH)	LTE	30/5	18/3	413 Kč	499 Kč
Pevné LTE extra	9 000 Kč (7 438 Kč bez DPH)	LTE	50/5	30/3	454 Kč	549 Kč

- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- tarif LTE extra:
 - je uplatňován datový limit (FUP) v objemu 60GB, tj. po vyčerpání základního měsíčního objemu dat dojde ke snížení maximální rychlosti na 256/64 kb/s. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období.
 - předpokladem dosažení rychlostních parametrů tarifu LTE extra je využití LTE modemu Huawei LTE CPE B310
 - aktivace zahrnuje aktivaci tarifu, konfiguraci LTE modemu a jeho zaslání zákazníkovi poštou. LTE modem není součástí aktivace a je účtován zvlášť.
- tarif Pevné LTE mini / aktiv / extra:
 - předpokladem dosažení rychlostních parametrů tarifu Pevné LTE je využití LTE modemu Huawei CPE B2338-168
 - aktivace zahrnuje aktivaci tarifu, dodávku LTE modemu a odbornou instalaci
 - poplatek za výjezd a práci instalačního technika 1 699 Kč (1 404 Kč bez DPH). V případě stěhování služby a současném prodloužení závazku na dalších 24 měsíců není tento poplatek účtován. Poplatek za deinstalaci služby je 1 499 Kč (1 239 Kč bez DPH).

Mobilní internet LTE

vysokorychlostní připojení k internetu přes mobilní síť

Tarif	Aktivace	Základní měsíční objem dat	Technologie	Odhadovaná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
LTE mini	500 Kč (413 Kč bez DPH)	1,5 GB	2G (EDGE)	0,2/0,1	123 Kč	149 Kč
			3G (HSPA+)	10/5		
			4G (LTE 900)	10/4		
			4G (LTE 800)	10/10		
			4G (LTE 2100)	10/10		
			4G (LTE 1800)	10/10		
LTE aktiv	500 Kč (413 Kč bez DPH)	5 GB	2G (EDGE)	0,2/0,1	239 Kč	289 Kč
			3G (HSPA+)	10/5		
			4G (LTE 900)	10/4		
			4G (LTE 800)	10/10		
			4G (LTE 2100)	10/10		
			4G (LTE 1800)	10/10		
			4G (LTE-A)	10/10		

- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- služba není omezena na použití v pevném místě a je určena pro použití za pohybu
- je uplatňován datový limit (FUP) dle zvoleného tarifu, tj. po vyčerpání základního měsíčního objemu dat dojde ke snížení odhadované maximální rychlosti na 256/64 kb/s. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období.
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace zahrnuje aktivaci tarifu, konfiguraci LTE modemu a jeho zaslání zákazníkovi poštou. LTE modem není součástí aktivace a je účtován zvlášť.

Ceny souvisejících servisních a administrativních služeb a ceny hardwaru se řídí platným Ceníkem servisních služeb a hardwaru.
Ceny doplňkových služeb včetně provozu veřejných IP adres se řídí Ceníkem doplňkových služeb.
Ceny bez DPH jsou uvedeny zaokrouhleně.

Pevný internet xDSL / Optical

vysokorychlostní pevné připojení k internetu přes pevnou síť

Tarif	Aktivace	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
DSL mini	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	DSL 2	2/0,25	1,2/0,15	371 Kč	449 Kč
		DSL 2	2/0,25	1,2/0,15		
		DSL 6	4/0,3	2,4/0,18		
		DSL 8	6/0,3	3,6/0,18		
		DSL 8	6/0,3	3,6/0,18		
		DSL 16	12/0,5	7,2/0,3		
		DSL 20	20/5	12/3		
		Optical 20	20/5	12/3		
DSL aktiv	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	DSL 40	50/10	30/6	454 Kč	549 Kč
		Optical 40	50/10	30/6		
		GO	50/10	30/6		
DSL extra	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	DSL 80	100/20	60/12	536 Kč	649 Kč
		Optical 100	100/20	60/12		
		RUN	100/20	60/12		
DSL ultra	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	GRANT	100/30	60/18	660 Kč	799 Kč
		DSL 250	250/25	150/15		
		Optical 250	250/25	150/15		
		SPRINT	250/25	150/15		
Optical 500	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	Optical 500	500/50	300/30	743 Kč	899 Kč
Optical 1000	1 500 Kč (1 240 Kč bez DPH)	Optical 1000	1000/100	600/60	826 Kč	999 Kč
		FLY	1000/100	600/60		

- připojení k internetu bez omezení množství přenesených dat
- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat závisí na použité technologii pro přípojné vedení účastníka a nastaveném rychlostním profilu, běžně dostupná rychlost je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace se účtuje za aktivaci tarifu a předání koncové zásuvky u zákazníka. Aktivace nezahrnuje zřízení nového přípojného vedení. Koncové zařízení (VDSL modem/WiFi router) není součástí aktivčního poplatku a je účtováno zvlášť.

Pevný internet LTE

vysokeychlostní bezdrátové připojení k internetu přes mobilní síť v pevném místě

Tarif	Aktivace	Technologie	Maximální rychlost (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
LTE extra	500 Kč (413 Kč bez DPH)	2G	0,2/0,1	0,12/0,16	371 Kč	449 Kč
		3G/4G	8/4	4,8/2,4		
Pevné LTE mini	9 000 Kč (7 438 Kč bez DPH)	LTE	10/2	6/1,2	371 Kč	449 Kč
Pevné LTE aktiv	9 000 Kč (7 438 Kč bez DPH)	LTE	30/5	18/3	413 Kč	499 Kč
Pevné LTE extra	9 000 Kč (7 438 Kč bez DPH)	LTE	50/5	30/3	454 Kč	549 Kč

- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- tarif LTE extra:
 - je uplatňován datový limit (FUP) v objemu 60GB, tj. po vyčerpání základního měsíčního objemu dat dojde ke snížení maximální rychlosti na 256/64 kb/s. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období.
 - předpokladem dosažení rychlostních parametrů tarifu LTE extra je využití LTE modemu Huawei LTE CPE B310
 - aktivace zahrnuje aktivaci tarifu, konfiguraci LTE modemu a jeho zaslání zákazníkovi poštou. LTE modem není součástí aktivace a je účtován zvlášť.
- tarif Pevné LTE mini / aktiv / extra:
 - předpokladem dosažení rychlostních parametrů tarifu Pevné LTE je využití LTE modemu Huawei CPE B2338-168
 - aktivace zahrnuje aktivaci tarifu, dodávku LTE modemu a odbornou instalaci
 - poplatek za výjezd a práci instalačního technika 1 699 Kč (1 404 Kč bez DPH). V případě stěhování služby a současném prodloužení závazku na dalších 24 měsíců není tento poplatek účtován. Poplatek za deinstalaci služby je 1 499 Kč (1 239 Kč bez DPH).

Mobilní internet LTE

vysokeychlostní připojení k internetu přes mobilní síť

Tarif	Aktivace	Základní měsíční objem dat	Technologie	Odhadovaná rychlost (Mb/s)	Měsíční paušál (bez DPH)	Měsíční paušál (vč. DPH)
LTE mini	500 Kč (413 Kč bez DPH)	1,5 GB	2G (EDGE)	0,2/0,1	123 Kč	149 Kč
			3G (HSPA+)	10/5		
			4G (LTE 900)	10/4		
			4G (LTE 800)	10/10		
			4G (LTE 2100)	10/10		
			4G (LTE 1800)	10/10		
LTE aktiv	500 Kč (413 Kč bez DPH)	5 GB	2G (EDGE)	0,2/0,1	239 Kč	289 Kč
			3G (HSPA+)	10/5		
			4G (LTE 900)	10/4		
			4G (LTE 800)	10/10		
			4G (LTE 2100)	10/10		
			4G (LTE 1800)	10/10		
		4G (LTE-A)	10/10			

- rychlosti jsou uvedeny ve směru k zákazníkovi (stahování) / od zákazníka (odesílání)
- služba není omezena na použití v pevném místě a je určena pro použití za pohybu
- je uplatňován datový limit (FUP) dle zvoleného tarifu, tj. po vyčerpání základního měsíčního objemu dat dojde ke snížení odhadované maximální rychlosti na 256/64 kb/s. Zpomalení datového připojení je dočasné a uplatní se pouze do začátku následujícího zúčtovacího období.
- podrobný popis rychlostí ve smyslu nařízení EU č. 2015/2120 najdete v dokumentu Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tříměsíční, půlroční nebo roční předplatné
- aktivace zahrnuje aktivaci tarifu, konfiguraci LTE modemu a jeho zaslání zákazníkovi poštou. LTE modem není součástí aktivace a je účtován zvlášť.

Ceny souvisejících servisních a administrativních služeb a ceny hardwaru se řídí platným Ceníkem servisních služeb a hardwaru.

Ceny doplňkových služeb včetně provozu veřejných IP adres se řídí Ceníkem doplňkových služeb.

Ceny bez DPH jsou uvedeny zaokrouhleně.

Televizní služby SledováníTV

moderní televizní služby k internetu od Avonetu

Služby SledováníTV	Typ	Popis	Měsíční paušál
SledováníTV start	základní	Základní skupiny televizních kanálů s možností zpětného zhlédnutí až 7 dní a 50 hodin nahrávek. České a zahraniční televize doplněné o sportovní, hudební, filmové a zahraniční stanice včetně českých rádií. Umožňuje využívat souběžně 1x set-top box, 1x Smart TV a 2x počítač, tablet nebo smartphone.	150 Kč
SledováníTV basic	rozšiřující	Rozšiřuje základní české kanály o stanice zaměřené na filmy, dokumenty, sport a celou rodinu bez zbytečných výdajů na zvlášť zpoplatněné kanály. Součástí balíčku je filmotéka.	349 Kč
SledováníTV maxi + HBO Max	rozšiřující	Maximum filmů, dokumentů, pořadů pro děti i pro dospělé, hudby a sportu od sítí Discovery, FilmBox, HBO a mnoha dalších. Součástí balíčku je filmotéka.	699 Kč
SledováníTV HBO Maxpack	rozšiřující	Všechny kanály od HBO včetně HBO Max a Cinemax v jednom balíčku.	279 Kč
SledováníTV filmový	rozšiřující	Balíček pro milovníky filmů různých žánrů.	129 Kč
SledováníTV FilmBox	rozšiřující	Rodina filmových kanálů FilmBox zahrnující velkofilmu, filmy pro náročného diváka, zábavu pro celou rodinu i pro dospělé, bojová umění i dokumenty, hudbu i módu.	139 Kč
SledováníTV sport	rozšiřující	Nabídne Vám všechny možné sporty a už Vám nikdy neunikne žádné mistrovství a žádná z oblíbených lig.	189 Kč
SledováníTV sport+	rozšiřující	Užijte si unikátní kombinaci sportovních a erotických kanálů. Sledujte Formule 1, tenisové grandslamy, Moto GP a další sportovní přenosy a zároveň relaxujte s lechtivými pořady různých stylů a žánrů.	279 Kč
SledováníTV dětský	rozšiřující	Animované i hrané seriály a pohádky pro děti, které zabaví i toho nejneposednějšího uličníka. Skvělá zábava, ale i pomoc při rozvíjení komunikačních a poznávacích schopností u těch nejmenších diváků.	59 Kč
SledováníTV doku	rozšiřující	Nové pohledy na události světových dějin, portréty významných osobností, reportáže z nedostupných míst a exotických zemí, ty nejlepší záběry ze světa divokých i domácích zvířat.	89 Kč
SledováníTV relaxxx	rozšiřující	Relaxační balíček pro dospělé, plný erotiky a vzrušení.	250 Kč
SledováníTV mých 7	rozšiřující	Namixujte si 7 kanálů podle svého výběru. Každý měsíc je můžete změnit.	149 Kč
SledováníTV nahrávky	rozšiřující	S Nahrávkami budete mít celkem až 120 hodin svých filmů a seriálů po 6 měsících vždy na dosah.	85 Kč
SledováníTV filmy	rozšiřující	Filmotéka se stovkami filmů, které se každý měsíc obměňují a tituly se přidávají.	125 Kč
SledováníTV set-top box navíc	rozšiřující	Možnost využívat SledováníTV na dalším set-top boxu	35 Kč
SledováníTV Smart TV navíc	rozšiřující	Možnost využívat SledováníTV na další Smart TV	35 Kč
SledováníTV Apple TV	rozšiřující	Možnost využívat aplikace pro Apple TV	35 Kč
Aktuální seznam TV programů je dostupný na avonet.cz/sledovaniTV . Programová skladba se může měnit v závislosti na vývoji nabídky a požadavcích trhu.			

Vratná kauce na služby	Platí pro základní tarify SledováníTV a je vratná po ukončení smluvního vztahu.	1 000 Kč
-------------------------------	---	-----------------

Hardware	Prodej	Měsíční pronájem
IPTV set-top box Arris VIP4302 BT (součástí balení je set-top box, dálkový ovladač, HDMI kabel, datový kabel 2 m a zdroj)	2490 Kč	50 Kč
Náhradní dálkový ovladač k set-top boxu Arris VIP4302 BT	600 Kč	-
IPTV set-top box Arris VIP1113 (součástí balení je set-top box, dálkový ovladač, HDMI kabel, datový kabel 2 m a zdroj)	1 690 Kč	50 Kč
Náhradní dálkový ovladač k set-top boxu Arris VIP1113	450 Kč	-
Náhradní zdroj pro Arris VIP1113	450 Kč	-
HDMI kabel, délka 2 m	100 Kč	-

Televizní služby Kuki

moderní televizní služby k internetu od Avonetu

Tarifů Kuki	Popis	Zpětné zhlédnutí	Nahrávání pořadů	Měsíční paušál
Kuki S	46 pevně daných TV programů pro nenáročné diváky + 100 filmů zdarma	až 1 den	0 hod.	190 Kč
Kuki M	34 pevně daných a 15 volitelných TV programů pro všechny, kteří chtějí od každého žánru něco + 100 filmů zdarma	až 7 dní	50 hod. s dobou uložení 1 měsíc	290 Kč
Kuki L	47 pevně daných a 30 volitelných TV programů pro celou rodinu + 100 filmů zdarma	až 7 dní	50 hod. s dobou uložení 1 měsíc	490 Kč
Kuki XL	160 TV programů v nabídce Kuki pro televizní fajnšmekry, kteří už se nechtějí omezovat. V ceně jsou zahrnuta vylepšení Navíc HBO, Navíc Cinemax, Navíc seriály a Navíc kino plus	až 7 dní	50 hod. s dobou uložení 1 měsíc	990 Kč

Tarifů zahrnují licenci na 2 fixní a 5 mobilních zařízení. Fixním zařízením se rozumí set-top box, TESLA MediaBox, Samsung Smart TV, zařízení s Android TV, LG nebo Apple TV. Volitelné TV kanály lze každých 30 dní libovolně měnit. Některé televizní kanály mohou být mezi sebou vázány a při výběru je nutné programy aktivovat současně. Aktuální seznam TV programů je dostupný na www.kuki.cz. Programová skladba se může měnit v závislosti na vývoji nabídky a požadavcích trhu.

Vratná kauce na služby	Platí pro všechny tarify Kuki a je vratná po ukončení smluvního vztahu.	1 000 Kč
-------------------------------	---	-----------------

Vylepšení ke službě Kuki	Detaily	Měsíční paušál
Navíc 5	Umožňuje dokup 5 TV kanálů	150 Kč
Navíc HBO	Obsahuje HBO HD, HBO2 HD, HBO3 HD, HBO Max	250 Kč (již v ceně Kuki XL)
Navíc Cinemax	Obsahuje Cinemax HD, Cinemax 2 HD	50 Kč (již v ceně Kuki XL)
Nahrávám 50	Nahrávání 50 hodin záznamu s dobou uložení 3 měsíce	50 Kč
Nahrávám 100	Nahrávání 100 hodin záznamu s dobou uložení 3 měsíce	100 Kč
Navíc seriály	Nahrávání epizod nejžádanějších seriálů a pořadů	65 Kč (již v ceně Kuki XL)
Navíc telka	Umožňující sledovat Kuki na 3. fixním zařízení (set-top box, TESLA MediaBox, Samsung Smart TV, zařízení s Android TV, LG nebo Apple TV)	89 Kč
Navíc kino plus	Umožňuje zhlédnutí až 400 filmových a seriálových titulů v sekci Kino za měsíční paušál	50 Kč (již v ceně Kuki XL)
Kino	Videopůjčovna filmových titulů. Přístup k titulu na 48 hodin.	1 Kč – 89 Kč / titul

Ceny tarifů Kuki a tematických televizí zahrnují poplatek z převzatého televizního vysílání ve výši 1 % jako příspěvek do Státního fondu kinematografie.

Hardware	Prodej	Měsíční pronájem
IPTV set-top box Arris VIP4302 BT (součástí balení je set-top box, dálkový ovladač, HDMI kabel, datový kabel 2 m a zdroj)	2490 Kč	50 Kč
Náhradní dálkový ovladač k set-top boxu Arris VIP4302 BT	600 Kč	-
IPTV set-top box Arris VIP1113 (součástí balení je set-top box, dálkový ovladač, HDMI kabel, datový kabel 2 m a zdroj)	1 690 Kč	50 Kč
Náhradní dálkový ovladač k set-top boxu Arris VIP1113	450 Kč	-
Náhradní zdroj pro Arris VIP1113	450 Kč	-
HDMI kabel, délka 2 m	100 Kč	-

■ Jednorázové poplatky

Název	Cena bez DPH (s DPH)
Aktivace služby pro jedno telefonní číslo	250 Kč (302,50 Kč)
Změna telefonního čísla na žádost uživatele	200 Kč (242 Kč)
Placený výjezd technika (cena za hodinu)	495,87 Kč (600 Kč)
Placený výjezd technika – cestovné (cena za 1 km)	9,92 Kč (12 Kč)
Upomínka na nezaplacení vyúčtování	82,66 Kč (100 Kč)

■ Pravidelné poplatky - měsíční

Název	Cena bez DPH (s DPH)
Minimální hovorné pro uživatele internetového připojení AVONET (za jedno číslo)	0 Kč
Minimální hovorné pro fyzické osoby bez internetového připojení AVONET (za jedno číslo)	100 Kč (122 Kč)
Minimální hovorné pro právnické osoby bez internetového připojení AVONET (za jedno číslo)	300 Kč (363 Kč)
Provolba - blok 10 čísel	50 Kč (60,50 Kč)
Provolba - blok 100 čísel	300 Kč (363 Kč)
Provolba - blok 1000 čísel	800 Kč (968 Kč)
Zaslání elektronické faktury na požadovaný mail	ZDARMA
Zaslání tištěné faktury poštou	50 Kč (60,50 Kč)
Detailní výpis odchozích hovorů - elektronicky přes http://servis.avonet.cz	ZDARMA
Detailní výpis odchozích hovorů - tištěný	200 Kč (242 Kč)

■ Časová pásma

Silný provoz	pracovní dny	07.00 – 19.00 hod.
Slabý provoz	pracovní dny státní svátky, dny pracovního volna a klidu	19.00 – 07.00 hod. 00.00 – 24.00 hod.

■ Hovorné v rámci ČR

Standardní ceny	Cena bez DPH/ min (s DPH)	
	silný provoz	slabý provoz
v síti AVONET	ZDARMA	ZDARMA
do pevných sítí v ČR	0,70 Kč (0,84 Kč)	0,50 Kč (0,60 Kč)
do mobilních sítí v ČR	3,90 Kč (4,71 Kč)	3,90 Kč (4,71 Kč)
tísňová volání (112, 150, 155, 156, 158)	ZDARMA	ZDARMA
bezplatné linky (800, 822)	ZDARMA	ZDARMA

■ Hovorné k dalším sítím a službám

Standardní ceny	Cena bez DPH/ min (s DPH)	
	silný provoz	slabý provoz
840 Bílá linka	1,60 Kč (1,94 Kč)	0,80 Kč (0,97 Kč)
841 Bílá linka	3,50 Kč (4,24 Kč)	1,70 Kč (2,06 Kč)
842 Bílá linka	2,40 Kč (2,90 Kč)	1,20 Kč (1,45 Kč)
844, 848 Modrá linka	1,40 Kč (1,69 Kč)	0,80 Kč (0,97 Kč)
81x, 83x, 843, 845, 846, 855 Modrá linka	2,20 Kč (1,82 Kč)	1,10 Kč (1,33 Kč)
972 Síť Českých drah	1,50 Kč (1,82 Kč)	0,80 Kč (0,97 Kč)
973 Stacionární vojenská síť ministerstva obrany	1,50 Kč (1,82 Kč)	0,80 Kč (0,97 Kč)
974 Síť ministerstva vnitra	1,50 Kč (1,82 Kč)	0,80 Kč (0,97 Kč)
95x Neveřejné velkoplošné sítě	1,50 Kč (1,82 Kč)	0,80 Kč (0,97 Kč)
1180 Informace o telefonních číslech v ČR	9,00 Kč (10,89 Kč)	
1181 Informace o telefonních číslech v zahraničí	11,00 Kč (13,31 Kč)	
1183 T-Mobile asistent	17,00 Kč (20,57 Kč)	
1187 Vodafone telefonní seznam	17,00 Kč (20,57 Kč)	
1188 O2 asistent	17,00 Kč (20,57 Kč)	
12xxx, 140xx Komerční služby	3,00 Kč (3,63 Kč)	1,80 Kč (2,18 Kč)
141xx Informační služby	6,00 Kč (7,26 Kč)	
90x9N Audiotextové služby	N Kč vč. DPH	
90xNN Audiotextové služby	NN Kč vč. DPH	

Mezinárodní hovorné

Standardní ceny	Cena za minutu bez DPH (s DPH)
Slovensko, Německo, Rakousko, Polsko	1,90 Kč (2,30 Kč)
USA, Kanada	1,90 Kč (2,30 Kč)
Velká Británie, Irsko	2,90 Kč (3,51 Kč)
Austrálie, Belgie, Kypr, Dánsko, Finsko, Francie, Řecko, Maďarsko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán	3,50 Kč (4,24 Kč)
Argentina, Bulharsko, Chorvatsko, Estonsko, Hong Kong, Japonsko, Jižní Korea, Lichtenštejnsko, Monako, Nový Zéland, Rumunsko, San Marino, Singapur, Slovinsko Mobil: Argentina, Austrálie, Rakousko, Belgie, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Hong Kong, Maďarsko, Irsko, Izrael, Itálie, Japonsko, Jižní Korea, Lucembursko, Monako, Nizozemsko, Nový Zéland, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Singapur, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie	9,99 Kč (12,09 Kč)
Albánie, Andorra, Bělorusko, Bosna, Bosna - Sarajevo, Brazílie, Faerské ostrovy, Čína, Island, Lotyšsko, Litva, Makedonie, Malta, Moldávie, Rusko, Srbsko, Jižní Afrika, Ukrajina Mobil: Albánie, Bělorusko, Bosna, Brazílie, Čína, Island, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Makedonie, Malta, Moldávie, Rusko, Srbsko, Jižní Afrika, Ukrajina	13,10 Kč (15,85 Kč)
Alžírsko, Arménie, Ázerbájdžán, Kazachstán, Malajsie, Maroko, Tchaj-wan, Tunís, Turecko, Spojené arabské emiráty Mobil: Alžírsko, Arménie, Ázerbájdžán, Kazachstán, Malajsie, Maroko, Tchaj-wan, Tunís, Turecko, Spojené arabské emiráty	15,20 Kč (18,39 Kč)
Americká Samoa, Aruba, Bermudy, Brunej, Kajmanské ostrovy, Kokosové ostrovy, Dominika, Dominikánská republika, Egypt, Salvador, Gibraltar, Chile, Libye, Malawi, Mexiko, Peru, Filipíny, Portoriko, Sýrie, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Britské Panenské Ostrovy, Panenské ostrovy, Zimbabwe Mobil: Aruba, Brunej, Dominika, Dominikánská republika, Egypt, Salvador, Gibraltar, Mexiko, Filipíny, Sýrie, Thajsko, Uzbekistán, Zimbabwe	15,50 Kč (18,76 Kč)
Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Bahrajn, Barbados, Belize, Benin, Kolumbie, Kostarika, Ghana, Guadeloupe, Indonésie, Írán, Jamajka, Libanon, Martinique, Mongolsko, Černá Hora, Niger, Palestina, Panama, Paraguay, Rwanda, Svazijsko, Trinidad a Tobago, Uganda, Uruguay, Venezuela, Zambie Mobil: Angola, Bahrajn, Benin, Kolumbie, Kostarika, Indie, Kuvajt, Libye, Macao, Niger, Palestina, Svazijsko, Uganda	14,50 Kč (17,55 Kč)
Afghánistán, Antarktida, Ascension, Bahamy, Bangladéš, Bhútán, Bolívie, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Kambodža, Kamerun, Kapverdské ostrovy, Středoafrická republika, Kongo, Kongo dem. rep., Pobřeží slonoviny, Džibuti, Východní Timor, Ekvádor, Ekvádor Quito, Rovnická Guinea, Eritrea, Etiopie, Falklandské ostrovy, Fidži, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gabun, Gambie, Gruzie, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Čad, Vánoční ostrovy, Indie, Jordánsko, Keňa, Kuvajt, Kyrgyzstán, Laos, Libanon, Lesotho, Libérie, Macao, Madagaskar, Maledivy, Mali, Marsal. ostrovy, Mauretánie, Mauritijs, Ostr. Mayotte, Mikronésie, Montserrat, Mozambik, Barma, Namibie, Nepál, Holandské Antily, Nová Kaledonie, Nikaragua, Nigérie, Severní Kypr, Severní Mariány, Omán, Pákistán, Papua Nová Guinea Mobil: Bahamy, Bangladéš, Bhútán, Bolívie, Botswana, Burundi, Kambodža, Kamerun, Kongo dem rep., Pobřeží slonoviny, Ekvádor, Rovnická Guinea, Etiopie, Francouzská Guyana, Gabun, Gambie, Gruzie, Ghana, Grenada, Guadeloupe, Guatemala, Haiti, Honduras, Chile, Indonésie, Írán, Jamajka, Jordánsko, Keňa, Kyrgyzstán, Lesotho, Libérie, Madagaskar, Martinique, Mauretánie, Ostr. Mayotte, Černá Hora, Namibie, Holandské Antily, Nová Kaledonie, Nikaragua, Nigérie, Omán, Pákistán, Panama	40,80 Kč (49,37 Kč)
Katar, Reunion, Svatá Helena, Svatý Kříštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Vincenc, Saúdská Arábie, Senegal, Seychelské ostrovy, Siera Leone, Srí Lanka, Súdán, Surinam, Tádžikistán, Tanzánie, Togo, Tokelau, Tonga, Ostr. Turks a Caicos, Jemen Mobil: Paraguay, Peru, Katar, Réunion, Rwanda, Svatý Kříštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Vincenc, Saúdská Arábie, Senegal, Siera Leone, Srí Lanka, Surinam, Tádžikistán, Tanzánie, Turecko, Uruguay, Venezuela	40,80 Kč (49,37 Kč)
Komorské ostrovy, Cook. ostrovy, Kuba, Grónsko, Guinea - Bissau, Irák, Severní Korea, Nauru, Palau, Saint Pierre and Miq., Západní Samoa, Svatý Tomáš a Príncipe, Šalamounovy ostrovy, Somálsko, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Wallis and Futuna Mobil: Grónsko, Saint Pierre and Miq., Vietnam	52,50 Kč (63,53 Kč)
Diego Garcia, INMARSAT, IRIDIUM, Kiribati, Niue, Ostrov Norfolk, Thuraya, ostatní destinace v ceníku neuvedené	252,80 Kč (308,89 Kč)

Přenositelnost čísla

Název	Cena bez DPH (s DPH)
Přenositelnost čísla – jedno telefonní číslo spojené s jedním fyzickým vedením	1 500 Kč (1815 Kč)
Přenositelnost čísla – vícenásobné telefonní čísla či blok čísel sdílející společné fyzické vedení	3 000 Kč (3630 Kč)
Zastavení přenositelnosti čísla – jedno telefonní číslo spojené s jedním fyzickým vedením	1 500 Kč (1815 Kč)
Zastavení přenositelnosti čísla – vícenásobné telefonní čísla či blok čísel sdílející spol. fyz. vedení	3 000 Kč (3630 Kč)
Cena za zpracování změny objednávky přenesení čísla (posunutí data nebo času Přenositelnosti)	1 500 Kč (1815 Kč)

Tarifkace

U mobilních a mezinárodních hovorů je účtována první minuta, dále je hovor účtováno po 30 sekundách. Místní, meziměstské a ostatní hovory jsou účtovány po minutách.

Ceny jsou uvedeny bez příslušné sazby DPH (včetně DPH). Účtování služby probíhá měsíčně.

■ Registrace domén

registrace a vedení českých i zahraničních domén

Doména	firma.zlin.cz cena za jednu doménu bez DPH (s DPH)	firma.cz/.eu/.com* cena za jednu doménu bez DPH (s DPH)	firma.sk** cena za jednu doménu bez DPH (s DPH)
Registrace	zdarma***	200 (242) Kč	500 (605) Kč
Provoz ročně (jedna doména)	199 (240) Kč	399 (482) Kč	790 (955) Kč
Provoz ročně (tři a více domén)	99 (119) Kč	299 (361) Kč	690 (834) Kč

* platí také pro domény s koncovkami .net, .org, .info, .biz, .us

** majitelem domény musí být slovenský subjekt

*** bezplatná registrace pokud doména obsahuje název firmy

Cena zahrnuje veškeré poplatky včetně poplatků registrátorovi, provoz a konfigurace dvou name serverů. Při převodu domény od jiného registrátora nebo technického správce neúčtujeme registrační poplatek. Poplatek za změnu vlastníka domény 1 000 (1 210) Kč, ostatní změny 300 (363) Kč.

■ Webhosting

pronájem prostoru pro vystavení Vašich WWW stránek

Webhosting BASIC	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)	Platba ročně bez DPH (s DPH)
www.firma.cz	150 (181) Kč	1 500 (1 815) Kč
www.firma.zlin.cz	50 (60) Kč	500 (605) Kč

Prostor 500 MiB s PHP skriptováním, neomezený transfer dat, FTP přístup. Cena služby zahrnuje 1x doménu firma.zlin.cz nebo firma.luhacovice.cz.

Webhosting ECONOMY	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)	Platba ročně bez DPH (s DPH)
www.firma.cz*	250 (302) Kč	2 500 (3 025) Kč
www.firma.zlin.cz	120 (145) Kč	1 200 (1 452) Kč

* platí také pro domény s koncovkami .com, .net, .org, .info, .biz, .us, .sk

Prostor 1000 MiB pro dynamické www stránky, neomezený transfer dat, FTP přístup, detailní statistiky návštěvnosti, PHP a SQL databáze (MySQL nebo PostgreSQL). Cena služby zahrnuje 1x Mailbox a 1x doménu firma.zlin.cz nebo firma.luhacovice.cz.

Webhosting PROFÍ	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)	Platba ročně bez DPH (s DPH)
www.firma.cz*	390 (471) Kč	3 900 (4 719) Kč
www.firma.zlin.cz	190 (229) Kč	1 900 (2 299) Kč

* platí také pro domény s koncovkami .com, .net, .org, .info, .biz, .us, .sk

Prostor 2000 MiB pro dynamické www stránky, neomezený transfer dat, FTP přístup, detailní statistiky návštěvnosti, PHP a SQL databáze (MySQL nebo PostgreSQL). Cena služby zahrnuje 2x Mailbox a 1x doménu firma.zlin.cz nebo firma.luhacovice.cz.

■ FTP Hosting

pronájem FTP prostoru pro umístění a výměnu Vašich dat

Tarif	Kredit	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)	Cena za 10 GiB nad kredit bez DPH (s DPH)
FTP Hosting Basic	30 GiB	390 (471) Kč	250 (302) Kč
FTP Hosting Pro	90 GiB	900 (1 089) Kč	200 (242) Kč

Virtuální FTP server ftp.firma.cz. Předplacený měsíční kredit dat přenesených v obou směrech dle zvoleného tarifu, maximální velikost dat na disku 10 GiB, při překročení kreditu se zpoplatňuje každých započatých 10 GiB nad kredit, kontrola čerpání kreditu on-line přes webové rozhraní a e-mailem, přístupové kódy pro administrátora a dalších 5 uživatelů. V ceně služby 1x Mailbox. Aktivace služby 500 (605) Kč.

■ Server Housing

umístění vyhrazeného serveru na páteřní uzel sítě internet

Ceny jsou uvedeny bez DPH, v závorce jsou ceny včetně DPH zaokrouhleny na koruny dolů. Ceník obsahuje nejžádanější služby. Ceny dalších služeb Vám poskytneme na požádání.

Tarif Server Housing	Kredit	Platba měsíčně	cena za 10 GiB nad kredit bez DPH (s DPH)
Basic	200 GiB	1 900 (2 299) Kč	150 (181) Kč
Standard	500 GiB	2 900 (3 509) Kč	100 (121) Kč
Pro	1000 GiB	3 900 (4 719) Kč	50 (60) Kč

Umístění serveru v AVONET Housing Centru, datový prostor omezen pouze velikostí disku, předplacený měsíční kredit dat přenesených v obou směrech, při překročení kreditu se zpoplatňuje každých započatých 10 GiB nad kredit, 1x 100 Mb/s IP konektivita (uplink), kontrola čerpání kreditu on-line přes webové rozhraní a e-mailem, pevná veřejná IP adresa, UPS, záložní motorogenerátor, klimatizace. Aktivace služby 1 000 (1 210) Kč.

■ Mailbox

e-mailová schránka

Tarif	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)	Platba ročně bez DPH (s DPH)
Mailbox	60 (72) Kč	600 (726) Kč

Tarif Mailbox – poštovní schránka o velikosti 1 GiB, transport jednotlivých e-mailů omezen velikostí do 20 MiB, název jmeno.prijmeni@avonet.cz, zaslání SMS o příchozí poště, přístup k poštovní schránce také přes WWW rozhraní (Webmail).

Antivirová kontrola příchozí elektronické pošty na mailserveru Poskytovatele. Zavírovaná pošta není doručena.

Antispamová kontrola příchozí elektronické pošty na základě analýzy obsahu na mailserveru Poskytovatele. Zachycená pošta je archivována u poskytovatele jeden měsíc. O zachycených spamech je uživatel informován 4x denně ve sběrných hlášeních.

Zvětšení schránky o další 1 GiB za měsíční poplatek 60 (72) Kč. Maximální velikost schránky 5 GiB. Aktivace služby zdarma.

■ IP adresy

provoz pevné veřejné IPv4 adresy

Tarif	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)
Pevná veřejná IPv4 adresa (mimo pevný a mobilní internet LTE)	32,5 (39) Kč
Pevná veřejná IPv4 adresa k pevnému a mobilnímu internetu LTE	100 (121) Kč

■ IPTV transport

Samostatné oddělené pásmo pro IPTV

Varianty	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)
IPTV transport k DSL	41,3 (50) Kč

Služba IPTV transport zajišťuje, že televizní data mají přednost před ostatním internetovým provozem, aby byla zajištěna obrazová kvalita televizní služby.

■ Antivir

nejefektivnější antivirové řešení na trhu

Varianty	Platba měsíčně bez DPH (s DPH)
ESET Multi-Device Security	164,5 (199) Kč

Jedná se o zvýhodněný balíček zahrnující celkem 4 licence, které lze použít na kombinaci jakýchkoliv zařízení.

			ceny bez DPH	ceny s DPH
Změny	Manipulační poplatek	Při přechodu na nižší tarif (snížení paušálu) u služby Internet nebo Balíček Internet + TV, pokud není uvedeno u dané služby jinak.	785,13 Kč	950 Kč
	Reaktivací poplatek	Obnovení poskytování služby Internet, TV nebo Balíček Internet + TV, jejíž poskytování bylo omezeno z důvodu porušení smluvních povinností dle Všeobecných podmínek	413,23 Kč	500 Kč
	Reaktivací poplatek u služeb xDSL	Obnovení poskytování služby Internet xDSL nebo Balíček Internet xDSL + TV, jejíž poskytování bylo omezeno z důvodu porušení smluvních povinností dle Všeobecných podmínek	826,45 Kč	1 000 Kč
	Manipulační poplatek	Změna smlouvy nebo smluvních stran	413,23 Kč	500 Kč
Administrativa	Poplatek za platbu v hotovosti v zákaznickém centru		82,65 Kč	100 Kč
	Vyhotovení tištěného vyúčtování na základě dodatečného požadavku zákazníka (bez opravy údajů)		24,80 Kč	30 Kč
	Vyhotovení a zaslání tištěného vyúčtování na základě dodatečného požadavku zákazníka (bez opravy údajů)		41,33 Kč	50 Kč
	Dohledání chybně zasláné (označené) platby		82,65 Kč	100 Kč
	Dohledání a vrácení přeplatku vyššího než 100 Kč s DPH		82,65 Kč	100 Kč
	Dohledání a vrácení přeplatku ve výši do 100 Kč s DPH		ve výši přeplatku	
	Oprava vystavené faktury na základě dodatečných požadavků zákazníka		33,06 Kč	40 Kč
	Oprava a zaslání tištěného vyúčtování (faktury) na základě dodatečných požadavků zákazníka		49,59 Kč	60 Kč
	Zaslání upomínky/výzvy ke sjednání nápravy či k zaplacení dlužné částky		82,65 Kč	100 Kč
	Poštovné a balné		82,65 Kč	100 Kč
Servis	Zprovoznění a prezentace TV služby montážním technikem u zákazníka		413,23 Kč	500 Kč
	Základní konfigurace vlastního koncového zařízení (router, modem)		300 Kč	363 Kč
	Práce montážního technika (každá započatá 1/2 hodina práce)		300 Kč	363 Kč
	Expresní termín aktivace nebo servisního zásahu u zákazníka (zahájení během následujících 12 hodin od požadavku)		1200 Kč	1452 Kč
	Práce pracovníka technické podpory (každá započatá 1/2 hodina práce, i vzdáleným přístupem)		300 Kč	363 Kč
	Práce systémového inženýra (každá započatá 1 hodina práce, i vzdáleným přístupem)		1 200,00 Kč	1 452 Kč
	Demontáž vypůjčené sady pro bezdrátové připojení mojeWiFi		495,87 Kč	600 Kč
Cestovné (každý započatý 1 km jízdy)		12 Kč	14,5 Kč	
HW a materiál	id	název zboží/materiálu		
	376	Wi-Fi router MikroTik RB941 (802.11n, 2,4GHz, 3xLAN) a konfigurace	570,25 Kč	690 Kč
	376	Wi-Fi router MikroTik RB941 (802.11n, 2,4GHz, 3xLAN) a konfigurace – měsíční pronájem	24,80 Kč	30 Kč
	380	Wi-Fi router TP-LINK Archer C6 (802.11ac, dual band, MU-MIMO, 4xGbit LAN) a konfigurace	1 066,12 Kč	1 290 Kč
	380	Wi-Fi router TP-LINK Archer C6 (802.11ac, dual band, MU-MIMO, 4xGbit LAN) a konfigurace – měsíční pronájem	41,33 Kč	50 Kč
	377	Wi-Fi router Mikrotik hAP ac2 (802.11ac, dual band, 5xGbit LAN, USB) a konfigurace	1 644,63 Kč	1 990 Kč
	377	Wi-Fi router Mikrotik hAP ac2 (802.11ac, dual band, 5xGbit LAN, USB) a konfigurace – měsíční pronájem	66,12 Kč	80 Kč
	164	Router MikroTik RB760IGS hEX S (5xGbit LAN, 1xSFP, podpora IPv6, pokročilý firewall) a konfigurace	1 790,00 Kč	2 166 Kč
	190	Klientská jednotka GPON ONT Huawei HG8310M (1xGbit LAN) Sada Sprint GPON	743,81 Kč	900 Kč
	220	Patchcord SC/APC-SC/PC ARM SM simplex 1 m Sada Sprint GPON	82,65 Kč	100 Kč
	620	PoE GPON ONT	413,23 Kč	500 Kč
	469	RouterBoard MikroTik RB911 Lite5 ac (802.11ac, 5GHz, 2xMMCX) Sada mojeWiFi ac	1 239,67 Kč	1 500 Kč
	468	Dvoupolarizační panelová anténa Jirous JC-220MCX (5GHz, 17dBi MIMO, 17°) + venkovní box Sada mojeWiFi n/ac	743,81 Kč	900 Kč
	574	PoE injektor UBNT POE-24-12W (24V, 0,5A) Sada mojeWiFi n/ac	247,94 Kč	300 Kč
	167	RouterBoard MikroTik RB911 Lite5 n (802.11n, 5GHz, 2xMMCX) Sada mojeWiFi n	991,74 Kč	1 200 Kč
	664	Dvoupolarizační panelová anténa Jirous JC-220MCX (5GHz, 17dBi MIMO, 17°) bez venkovního boxu	578,52 Kč	700 Kč
	351	Venkovní jednotka UBNT LiteBeam 5 ac Gen2 (802.11ac, 5GHz, anténa 23dBi MIMO) Sada mojeWiFi ac-ultra	2 231,41 Kč	2 700 Kč
	112	Kabelový modem Arris CM820S (EuroDOCSIS 3.0, 1xGbit LAN) Sada Kabel	826,45 Kč	1 000 Kč
	358	VDSL modem a router Comtrend VR-3031eu (VDSL2/ADSL2+, Wi-Fi 802.11n, 2,4GHz, 4xLAN, vekt) a konfigurace	1 066,12 Kč	1 290 Kč
	359	VDSL modem a router TP-LINK VN020-F3 (VDSL2/ADSL2+, Wi-Fi 802.11n, 2,4GHz, 4xLAN, vekt) a konfigurace	1 066,12 Kč	1 290 Kč
	123	LTE modem Huawei CPE B311 (Wi-Fi 802.11n, 2,4GHz) a konfigurace	2 884,30 Kč	3 490 Kč
	122	LTE modem a router Huawei CPE B2338-168 (Wi-Fi 802.11ac, dual band, 2xLAN) a konfigurace	5 289,26 Kč	6 400 Kč
	363	VoIP brána Yeastar TA200 (1 datový port, 2 hlasové porty) a konfigurace	1 231,41 Kč	1 490 Kč
370	Výložník 25 cm	500 Kč	605 Kč	
109	Venkovní kabel UTP PE černý (Cat 5e), cena za 1 m	9,92 Kč	12 Kč	
111	Vnitřní kabel UTP PVC (Cat 5e), cena za 1 m	9,92 Kč	12 Kč	
1060	Lišta 1 m	19,83 Kč	24 Kč	
410	Zásuvka s logem (1xRJ45 LAN)	100 Kč	121 Kč	

Základní konfigurace routerů nezahrnuje nastavení VPN ani pokročilé nastavení firewallu.

Uvedená cena práce montážního technika a systémového inženýra platí v pracovní dny v době 8.00-17.00 hod. Uvedená cena práce pracovníka technické podpory platí v pracovní dny v době 7.00-19.00 hod. Mimo tuto dobu účtujeme k cenám práce a cestovného příplatek 50 %.

Tento ceník platí pro ceníkové tarify služby AVONET Internet.

Poskytovatel odstraňuje závady v nejkratším možném termínu.

Minimální zaručená úroveň kvality služeb, porucha (závada) poskytované služby a SLA (dohodnutá úroveň služeb) jsou definovány v platných Všeobecných podmínkách, Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.

V ceně služby AVONET Internet je standardní úroveň servisní podpory SLA1. Nabídka zvýšené úrovně servisní podpory SLA2, SLA3 a SLA4 je určena jen pro vybrané typy služeb.

Uživatel ohlašuje poruchu telefonicky nebo prostřednictvím SMS na technickou podporu poskytovatele. Ohlášení poruchy je uživatel povinen vždy potvrdit písemně.

Poskytovatel je povinen v rámci odezvy na hlášení poruchy informovat uživatele o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění.

Při nedodržení garantovaných parametrů z důvodů na straně Poskytovatele jsou uživatelům při sjednání základní úrovně SLA1 poskytnuty slevy dle Čl. II. B 8) platných Všeobecných podmínek. Při nedodržení garantovaných parametrů z důvodů na straně poskytovatele je uživatelům při sjednání zvýšené úrovně SLA poskytnuta sleva ve výši 100% měsíční ceny SLA a sleva v plné výši měsíční ceny služby při souvislém přerušení dodávky služeb z důvodů na straně poskytovatele v jednom kalendářním měsíci po dobu delší, než jaká byla sjednána pro odstranění přerušení dodávky služeb u dané úrovně SLA.

Základní servisní podpora SLA1

v ceně připojení

- telefonické hlášení poruchy Po–Pá 7.00–20.00 hodin a So–Ne 9.00–17.00 hodin
- odezva následující pracovní den po ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb zpravidla do 2 pracovních dnů od ohlášení, nejpozději do 5 pracovních dnů od ohlášení

Zvýšená servisní podpora SLA2

cena **200 Kč/měs.** s DPH, 164,46 Kč bez DPH

- telefonické hlášení poruchy Po–Pá 7.00–20.00 hodin a So–Ne 9.00–17.00 hodin
- odezva do 24 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb do 2 pracovních dnů od ohlášení

Zvýšená servisní podpora SLA3

cena **400 Kč/měs.** s DPH, 330,58 Kč/měs. bez DPH

- telefonické hlášení poruchy Po–Pá 7.00–20.00 hodin a So–Ne 9.00–17.00 hodin
- odezva do 12 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb následující pracovní den po ohlášení

Zvýšená servisní podpora SLA4

cena **800 Kč/měs.** s DPH, 661,16 Kč/měs. bez DPH

- telefonické hlášení poruchy Po–Ne 0.00–24.00 hodin
- odezva do 6 hodin od ohlášení poruchy
- odstranění přerušení dodávky služeb do 24 hodin od ohlášení

Shrnutí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací („Smlouva“), které poskytuje účastníkům AVONET, s.r.o. podle prováděcího Nařízení Komise EU č. 2019/2243 („Nařízení EU“)

Název služby:

Poskytovatel služby

AVONET, s.r.o. („poskytovatel“), se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 26, IČ: 25322478, www.avonet.cz, tel.: 575 575 575, email: info@avonet.cz

Adresa zákaznického centra, která je také adresou pro případné stížnosti:

AVONET, s.r.o., Zlín, Kvítková 4323, PSČ 760 01, tel.: 575 575 575, email: info@avonet.cz

Shrnutí smlouvy

- uvádí hlavní prvky nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU a pomáhá porovnat různé nabídky služeb;
- úplné informace o dané službě a podmínkách jejího poskytování jsou obsaženy v jiných dokumentech dostupných na <https://avonet.cz/>. Důležitým dokumentem jsou Všeobecné podmínky.

Služba a zařízení

Služba:, technologie

Zařízení (pronájem/vypůjčka od poskytovatele):

-

Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy:

Služba AVONET Internet je službou pevného přístupu k internetu, u které je:

- maximální rychlost stahování a vkládání: Mb/s
- běžně dostupná rychlost stahování a vkládání: Mb/s
- minimální rychlost stahování a vkládání: Mb/s

Přehled informací požadovaných podle nařízení EU č. 2015/2120 je uveden v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou účastníkovi zaslána společně s tímto Shrnutím a současně jsou dostupná na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. V Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu je uveden také přehled prostředků nápravy, které má účastník k dispozici podle českého práva v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby (rychlost nebo jiné parametry kvality), od výkonu uvedeného ve smlouvě. Jedná se zejména o právo na odstranění závady a přiměřené snížení ceny služby.

Ceny

Aktivační poplatek vč. DPH (po započtení slevy): Kč

Aktivační poplatek vč. DPH dle platného Ceníku: Kč

Sleva aktivního poplatku ve výši: -

Měsíční paušál vč. DPH (po započtení slevy): Kč/měs.

Měsíční paušál vč. DPH dle platného Ceníku: Kč/měs.

Sleva z měsíčního paušálu dle platného Ceníku ve výši -

Cena zařízení v případě jeho nevrácení v souladu se smlouvou:

-

Poplatky spojené se spotřebou (např. při překročení objemů zahrnutých do pravidelné měsíční ceny): **Nejsou účtovány žádné poplatky**

Sazby za dodatečné služby nezahrnuté do pravidelné placené ceny jsou k dispozici samostatně a jsou dostupné na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>

Doba trvání, obnovení a ukončení smlouvy

Smlouva je uzavřena na dobu: Neurčitou

Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a na ZC). Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Podmínky obnovení smlouvy a ukončení z důvodu uplynutí doby trvání smlouvy a v případech předčasného ukončení smlouvy:

1. V případě uzavření smlouvy s účastníkem, který je spotřebitelem, distančním způsobem, může účastník odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření nebo změny smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

2. Smlouva na dobu určitou a její prodloužení: pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o konci závazku ze smlouvy, možnosti jejího automatického prodloužení za stejných podmínek a na stejnou dobu, na jakou byla smlouva uzavřena, a o tom, jak je možné závazek ze smlouvy vypovědět. Po takovém automatickém prodloužení smlouvy má účastník právo smlouvu kdykoliv bezplatně vypovědět. Výpovědní doba je uvedena výše.
3. Pokud má účastník právo smlouvu vypovědět z důvodu automatického prodloužení smlouvy na dobu určitou nebo po změně smluvních podmínek před koncem původně sjednané doby (tedy doby určité nebo doby minimálního trvání), neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V tom případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy ve smlouvě o nájmu/výpůjčce, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.
4. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu a není tedy oprávněn po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvu vypovědět (pokud se nejedná o výpověď smlouvy podle § 63b odst. 7 ZoEK); porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty:
 - a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna dvacetina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání). Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření;
 - b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem (zaviněním účastníka). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
5. Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované zařízení), pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smlouvy, poskytovatel doúčtuje účastníkovi cenu koncového zařízení ve výši dle platného právního předpisu.
6. Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doúčtuje účastníkovi akivační poplatek do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.

Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením

Podrobnosti o funkcích pro koncové uživatele se zdravotním postižením jsou k dispozici na tel.: 575 575 575 nebo na emailu: info@avonet.cz

Další důležité informace

- Účastník má právo kdykoliv změnit poskytovatele služby, a to za podmínek uvedených v českém právu a ve smlouvě; v určitých případech může být požadována smluvní pokuta, jejíž výše je stanovena shora v tomto Shrnutí anebo ve smlouvě; poskytovatel doúčtuje účastníkovi také plnou cenu zařízení uvedenou ve smlouvě o nájmu/výpůjčce. V případě změny poskytovatele u služby Telefon je účtován poplatek za přenositelnost telefonního čísla ve výši uvedené v Ceníku Avonet Telefon (dostupný na: <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>).
- Osobní údaje účastníka jsou zpracovávány a zabezpečovány v souladu s platnou právní úpravou, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 („GDPR“) a v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů, které je dostupné na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>

Ve Zlíně dne

AVONET, s.r.o.

Číslo smlouvy

Uzavřená dne

mezi **AVONET, s.r.o.**, sídlem Krátká 219, 763 26 Luhačovice, IČ: 25322478, DIČ: CZ25322478, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 25536 (dále jen „poskytovatel“)

a ÚČASTNÍKEM – trvalé bydliště

Titul	Příjmení	Jméno	Titul
Ulice, náměstí, třída, nábreží		Č. popisné	Obec
PSČ			
Datum narození	IČO	Telefon	Email

KORESPONDENČNÍ ADRESA

Ulice, náměstí, třída, nábreží	Č. popisné	Obec	PSČ
--------------------------------	------------	------	-----

SLUŽBA

Uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli akivační poplatek po zprovoznění připojení na základě faktury se splatností 10 dnů.

Aktivační poplatek	Manipulační heslo
Typ smlouvy	Účinnost od

FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Fakturace	Email pro fakturaci
Způsob úhrady	Perioda platby

POZNÁMKY

--

1. Účastník prohlašuje, že:

- a) se seznámil s obsahem této smlouvy, včetně Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) zveřejněných na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>, které jsou součástí této smlouvy (stejně jako další dokumenty ve VP specifikované), tyto obdržel a zavazuje se aktuálně platné VP dodržovat; VP i tato smlouva mohou být poskytovatelem měněny postupem ve VP uvedeným v souladu s právními předpisy;
- b) se seznámil s aktuálně platným Ceníkem poskytovatele zveřejněným na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>, který je nedílnou součástí této smlouvy, včetně Ceníku obsahujícího cenu zařízení potřebného pro využívání služeb; na základě tohoto Ceníku jsou účtovány ceny dle této smlouvy a jejich nedílných součástí, pokud není přímo v textu této smlouvy uvedeno jinak;
- c) se seznámil s Pravidly při poskytování služeb přístupu k internetu (dle nařízení EU č. 2015/2120) a Podmínkami přenositelnosti telefonních čísel zveřejněnými na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>
- d) v okamžiku uzavření této smlouvy nedluží poskytovateli za jakékoliv jím poskytované služby;
- e) uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních, provozních a lokalizačních údajů dle čl. VII VP a dle Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o., které je součástí smlouvy a je zveřejněno na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> s tím, že se s tímto Prohlášením seznámil;
- f) byl seznámen s možnou potřebou doplňkových zařízení pro využívání objednaných služeb;
- g) souhlasí s tím, že v případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je povinen využívat služby po minimální dobu trvání uvedenou ve smlouvě a zavazuje se tedy po dohodnutou minimální dobu smlouvu nevyprávět; porušení této povinnosti (smlouvu nevyprávět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty pro účastníka, který je spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikající, je určena jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů nebo jedna dvacetina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané minimální doby trvání). Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem, zejména z důvodu neplacení cen za poskytované služby). Výše pokuty se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Smluvní pokuta může být požadována, pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření;
- h) je srozuměn s tím, že bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doúčtuje účastníkovi cenu koncového zařízení do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Zvýhodněná cena i cena dle Ceníku jsou uvedeny také ve smlouvě o nájmu/výpůjčce zařízení. Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doúčtuje účastníkovi akivační poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy;
- i) souhlasí s podmínkami poskytnutí slev uvedených na první straně smluvního formuláře a definovaných v čl. V odst. 10 VP, když poskytnutí slev je podmíněno řádným plněním smluvních povinností ze strany účastníka (tím se rozumí zejména včasná úhrada poskytovaných služeb a využívání služeb po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu). Účastník bere na vědomí, že ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, nebo před uplynutím dohodnuté minimální doby trvání, znamená nesplnění podmínek pro poskytnutí slevy, a poskytovatel je oprávněn požadovat vrácení vyčerpané slevy (tj. vystavit opravné vyúčtování a doúčtovat cenu služeb do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy anebo ke dni prodloužení smlouvy opětovně na dobu určitou), jelikož nárok na slevu v takovém případě nevznikl;
- j) předáním svého spojovacího čísla SIPO souhlasí s předepisováním plateb za služby poskytovatele prostřednictvím SIPO.

2. Účastník tímto:

- a) výslovně žádá o zahájení poskytování služeb dle této smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:
 souhlasím nesouhlasím;
- b) souhlasí s využitím osobních a identifikačních údajů uvedených ve smlouvě pro obchodní a marketingové účely, včetně kontaktování za účelem marketingu dle s čl. VII a dle Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o.:
 souhlasím nesouhlasím;
- c) souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění dle čl. VII VP a dle Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o.:
 souhlasím nesouhlasím;
- d) souhlasí s uveřejněním jeho osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu a v databázi pro poskytování informací o telefonních číslech (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, telefonní číslo, email) v plném rozsahu, včetně možnosti dohledávání těchto údajů v souladu se zákonem a s čl. VII odst. 8 VP: souhlasím nesouhlasím.

Změny prohlášení a souhlasů či nesouhlasů (nebo odvolání souhlasů) je účastník oprávněn činit bezplatně prostřednictvím zákaznického konta nebo na ZC.

3. Účastník je oprávněn:

reklamovat vady poskytované služby nebo vyúčtování ceny služeb, a to písemně na ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla, příp. emailem). Reklamacce je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby a/nebo ode dne doručení vyúčtování ceny za služby, jinak právo zanikne. Bližší podmínky uplatnění reklamací jsou uvedeny v čl. III VP.

Ujednání uvedená v této smlouvě nebo ve smlouvě o nájmu či výpůjčce zařízení mají v případě rozporu přednost před ustanoveními VP.

Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

ÚČASTNÍK
(podpis účastníka)

(podpis oprávněného zástupce poskytovatele)

Zákaznické centrum AVONET | telefon: +420 575 575 575 | osobni@avonet.cz | www.avonet.cz

■ **ZÁKAZNÍK**

Jméno a Příjmení:			
Firma:		IČ:	
Adresa trvalého bydliště <i>nebo</i> Sídlo firmy			
Korespondenční adresa:			
E-mail:		Tel.:	
Číslo smlouvy:		Datum uzavření smlouvy:	

■ **POŽADOVANÁ ZMĚNA**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tímto žádám o změnu nebo doplnění poskytovaných služeb na základě výše uvedené smlouvy a svým podpisem stvrzuji, že jsem srozuměn s tím, že je poskytovatel oprávněn požadovanou změnu odmítnout dle Všeobecných podmínek.

Datum:

Podpis zákazníka:



ŽÁDOST SUBJEKTU ÚDAJŮ NA UPLATNĚNÍ PRÁV NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ (příloha č. 1 „Prohlášení“)

Identifikace subjektu údajů/účastníka:

Jméno a příjmení: _____

Datum narození: _____

Adresa pobytu: _____

Další identifikace (email, telefonní číslo apod.): _____

Předmět žádosti (jaké níže uvedené právo chce subjekt údajů využít – je možné využít jedno nebo více práv):

1) Právo na informace (na přístup) – označte jednu z uvedených možností

a) stačí mi znát typy osobních údajů (tedy jaké údaje), které o mně zpracováváte (např. údaje nutné k plnění Smlouvy uzavřené mezi mojí osobou a AVONET, s.r.o. atd.); nebo

b) požaduji znát podrobně všechny osobní údaje, které se mě týkají (osobní, kontaktní, provozní, lokalizační, příjemci údajů atd.), a které zpracováváte, ale nepotřebuji obdržet kopie těchto osobních údajů; nebo

c) požaduji znát podrobně všechny osobní údaje, které se mě týkají (viz ad b)), a které zpracováváte, a dále žádám o zaslání kopie těchto osobních údajů, a to tímto způsobem:

na následující emailovou adresu: _____; nebo

písemně na následující adresu: _____.

2) Právo souhlas odvolat

Chci odvolat svůj souhlas se zpracováním níže uvedených osobních údajů, které nejsou podmínkou pro realizaci Smlouvy:

3) Právo na opravu

Přeji si opravit/doplnit následující osobní údaje: _____

Aktuální osobní údaje mojí osoby jsou tyto: _____

4) Právo na výmaz

Žádám, abyste o mně dále nezpracovávali následující osobní údaje

a tyto vymazali z Vašich systémů a databází.

5) Právo na omezení zpracování - popište, jaké zpracování si přejete omezit, případně uveďte, kterých osobních údajů se má omezení týkat

Žádám, abyste omezili následující zpracování

(popis zpracování, které si přejete omezit)

mých osobních údajů _____

(kterých osobních údajů se má omezení týkat).

6) Právo na přenositelnost

Žádám o přenos

a) těchto _____

b) všech

osobních údajů, které o mně zpracováváte,

Osobní údaje přeneste:

a) mně na následující emailovou adresu: _____ nebo

b) přeneste osobní údaje přímo následujícímu novému správci:

Jméno správce: _____

Adresa správce: _____

Email správce: _____

Telefon správce: _____

6) Právo vznést námitku proti zpracování

Vznáším námitku proti následujícímu zpracování mých osobních údajů: _____

Pokud žádáte o výmaz/omezení zpracování a uznáme oprávněnost Vaší žádosti, budeme o výmazu/změně/omezení zpracování osobních údajů informovat všechny příjemce, kterým byly Vaše osobní údaje zpřístupněny, s výjimkou případů, kdy by to bylo nemožné nebo by to vyžadovalo nepřiměřené úsilí. Máte zájem o informaci o takových příjemcích osobních údajů? (ANO/NE)

Důvod žádosti dle bodů ad 3), 4), 6)

Pokud žádáte o výkon práva na výmaz, práva na omezení zpracování nebo práva vznést námitku, uveďte, prosím, zdůvodnění Vaší žádosti. Pokud tak neučiníte, nemůže být žádosti vyhověno.

Prohlašuji, že jsem srozuměn a souhlasím s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o. a tedy se všemi právy a povinnostmi z tohoto Prohlášení a z této Žádosti na uplatnění práv vyplývajícími.

V dne

jméno, příjmení (hůlkovým písmem) a podpis

■ **REKLAMUJÍCÍ**

Jméno a Příjmení:			
Firma:		IČ:	
Adresa:			
E-mail:		Tel.:	

■ **DETAIL REKLAMACE**

Reklamované zboží:		Sériové číslo:	
Číslo objednávky:		Datum prodeje:	
Stav zboží a obsah balení při předání:			
Popis reklamované závady:			
Datum přijetí reklamace:			
Podpis reklamujícího:		Reklamaci převzal:	

■ **VYJÁDŘENÍ K REKLAMACI** (vyplňuje AVONET)

Reklamacie uznána jako:	oprávněná neoprávněná (nehodící se škrtněte)		
Vyjádření k reklamaci:			
Datum vyřízení reklamace:		Datum převzetí zboží:	
Podpis reklamujícího:			

■ **REKLAMUJÍCÍ**

Jméno a Příjmení:			
Firma:		IČ:	
Adresa:			
E-mail:		Tel.:	
Číslo smlouvy:		Login:	

■ **DETAIL REKLAMACE**

Reklamovaná služba:			
Popis reklamované služby:			
Datum přijetí reklamace:			
Podpis reklamujícího:		Reklamaci převzal:	

■ **VYJÁDŘENÍ K REKLAMACI** (vyplňuje AVONET)

Reklamace uznána jako:	oprávněná neoprávněná (nehodící se škrtněte)		
Vyjádření k reklamaci:			
Datum vyřízení reklamace:		Podpis reklamujícího:	

mezi **AVONET, s.r.o.**, sídlem Krátká 219, 763 26 Luhačovice, IČ: 25322478, DIČ: CZ25322478, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 25536 (dále jen „Přebírající“)

a Předávajícím

Příjmení	Jméno	
Email	Telefon	Identifikátor linky

Popis předávaného zboží

Název	Výrobní číslo
Stav zařízení (viditelné poškození, oděrky) a přiložené příslušenství (originální obal, napájecí kabel, dálkové ovládání atd.)	
Popis problému se zařízením / požadované služby	
Způsob vyřešení problému (doplň AVONET)	

Ceník servisních prací

Základní konfigurace vlastního koncového zařízení (router, modem)	Cena včetně DPH 300 Kč
Práce pracovníka technické podpory (každá započatá 1/2 hodina práce)	Cena včetně DPH 300 Kč

.....
datum a podpis odpovědné osoby
Předávající

.....
datum a podpis odpovědné osoby
Přebírající

Zboží bylo **Předávajícím** navraceno dne

Za AVONET, s.r.o. předal

Vrácené zboží převzal

Číslo smlouvy

Uzavřená dne

ÚČASTNÍK – trvalé bydliště nebo sídlo firmy

Příjmení		Jméno		Název firmy	
Ulice, náměstí, třída, nábřeží			Č. popisné	Obec	PSČ
Datum narození	IČO	Telefon		Email	

VYPOVÍDANÁ SLUŽBA Všechny využívané služby Pouze tyto služby:

Ulice, náměstí, třída, nábřeží

Č. popisné

Obec

PSČ

 Žádám o kód pro ukončení služby - KPU**DŮVOD VÝPOVĚDI (můžete přidat i slovní komentář)**

<input type="checkbox"/> Stěhování	
<input type="checkbox"/> Nespokojenost s kvalitou	
<input type="checkbox"/> Nespokojenost se servisem	
<input type="checkbox"/> Přejít ke konkurenci	
<input type="checkbox"/> Nevyužívání služeb	
<input type="checkbox"/> Jiný důvod	

ÚČASTNÍK

(datum a podpis účastníka)

EVIDENCE VÝPOVĚDI (vyplňuje AVONET)

Datum přijetí výpovědi	Převzal
------------------------	---------

■ **ZÁKAZNÍK**

Jméno a Příjmení:			
Firma:		IČ:	
Adresa trvalého bydliště <i>nebo</i> Sídlo firmy:			
Korespondenční adresa:			
E-mail:		Tel.:	
Číslo smlouvy:		Datum uzavření smlouvy:	

Tímto oznamuji, že odstupuji od výše uvedené smlouvy a svým podpisem stvrzuji, že jsem srozuměn s výpovědní lhůtou, která je stanovena Všeobecnými podmínkami.

Datum:

Podpis zákazníka:.....

Podporovaná rozhraní pro připojení přístrojů do veřejné komunikační sítě AVONET, s.r.o.

Společnost AVONET, s.r.o. oznamuje dle §73 odst. 7 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, typy rozhraní její veřejné komunikační sítě pro připojení přístrojů.

Podporovaná rozhraní společnosti **AVONET, s.r.o.:**

Druh poskytovaných služeb	Podporované rozhraní pro připojení KZ	Konektor	Technické charakteristiky rozhraní
Telefonní služby	Analogové účastnické rozhraní (samostatná přípojka) 2 drát, FXS/FXO	RJ-11	ES 201 970 – fyzikální a elektrické parametry pro krátké a střední délky vedení) TR 101 973-1,2 – Tóny generované sítí ES 201 235-1,2 – Tónová volba DTMF ETS 300 648 – Identifikace volající přípojky ISDN (CLIP) ETS 300 649 – Zamezení identifikace (CLIR)
	Účastnická přípojka VoIP	RJ-45	konektor dle ANSI/TIA/EIA-568-B IEC 60603, IEEE 802.3 (Ethernet), signalizace SIP
Služby přístupu k síti internet	10Base-T 100Base-TX 1000Base-T	RJ-45	konektor dle ANSI/TIA/EIA-568-B IEC 60603, IEEE 802.3 (Ethernet)
	100Base-LX 1000Base-LX 10GBase	SC/PC, LC/PC, SC/APC	EIA/TIA-604
	Bezdrátové Wi-Fi	N/A	IEEE 802.11 a,b,g,n,ac; WiMAX
Služby přenosu dat	10Base-T 100Base-TX 1000Base-T	RJ-45	konektor dle ANSI/TIA/EIA-568-B IEC 60603, IEEE 802.3 (Ethernet)
	100Base-LX 1000Base-LX 10GBase	SC/PC, LC/PC, SC/APC, E2000/APC	EIA/TIA-604
	Bezdrátové Wi-Fi	N/A	IEEE 802.11 a,b,g,n,ac; WiMAX

Společnost AVONET, s.r.o., se sídlem Krátká 219, 763 26 Luhačovice, IČ: 25322478, jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací včetně telefonních služeb (dále také jen „poskytovatel“), tímto informuje účastníky o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel v souladu s ustanovením § 34 a § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „ZoEK“) a v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, ve znění opatření č. OOP/10/02.2020-1. Tyto podmínky jsou součástí Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací společnosti AVONET, s.r.o.

Čl. I

Úvodní ustanovení

1. Podnikatelé, kteří mají povinnost podle § 34/1 ZoEK, vzájemně spolupracují při realizaci přenositelnosti telefonního čísla a vyvarují se jednání, které by narušilo rychlost, bezpečnost a plynulost procesu přenesení telefonního čísla (dále jen „přenesení telefonního čísla“) nebo by vedlo k porušení podmínek hospodářské soutěže.
2. **Vymezení pojmů** - pro účely tohoto opatření se rozumí:
 - a) přenositelností telefonního čísla – povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla;
 - b) přeneseným telefonním číslem – telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
 - c) opouštěným poskytovatelem služby – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášném telefonním čísle ukončeno;
 - d) přejímajícím poskytovatelem služby – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášném telefonním čísle zahájeno;
 - e) opouštěným operátorem – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, ze které bude telefonní číslo přeneseno;
 - f) přejímajícím operátorem – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, do které bude telefonní číslo přeneseno;
 - g) referenční databázi přenesených čísel – databázový systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupný způsobem umožňujícím dálkový přístup“
 - h) objednávkou – objednávka na přenesení telefonního čísla, kterou je jednoznačně identifikovaný předem definovaný soubor parametrů a dat, vytvořený z údajů uvedených v žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby;
 - i) ověřovací kód účastníka – kód pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby.
3. Poskytovatel zajišťuje aktuální databázi všech telefonních čísel, u kterých došlo k přenesení. Prostřednictvím této databáze jsou některé informace dostupné ostatním oprávněným operátorům a ČTÚ.
4. Poskytovatel směřuje volání, případně ostatní provoz přímo nebo tranzitem přes veřejnou komunikační síť jím dohodnutého operátora do veřejné komunikační sítě operátora, v níž je telefonní číslo aktuálně provozováno. Odpovědnost za směrování volání a ostatního provozu na přenesené telefonní číslo má operátor, v jehož síti volání a ostatní provoz vznikl. U volání s kódem volby nebo předvolby operátora odpovídá za správné směrování volání podnikatel, poskytující veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím volby nebo předvolby operátora. U příchozího mezinárodního volání a ostatního provozu na přenesené telefonní číslo zajišťuje směrování operátor, který provozuje příchozí mezinárodní ústřednu, do které bylo doručeno volání a ostatní provoz.
5. Ceny za přenesení čísla či čísel jsou zveřejněny v platném Ceníku poskytovatele zveřejněném na www.avonet.cz.

Čl. II

Organizační podmínky přenesení telefonního čísla

1. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
2. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
 - a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby;
 - b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla;
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla;
 - d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
3. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

4. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla činí dva pracovní dny a začíná běžet ode dne vyrozumění opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla přejímajícím poskytovatelem služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení telefonního čísla.
5. Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byly prokazatelně dodrženy organizační podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené tímto opatřením.
6. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
7. Podnikatelé uvedení v odstavci 7 odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:
 - a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 5, pokud se nedohodnou jinak;
 - b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce;
 - c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
 - d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.
8. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.
9. Využití přeneseného telefonního čísla: v případě ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na telefonním čísle, které bylo přeneseno, vrátí poskytovatel služby v součinnosti s operátorem toto telefonní číslo prostřednictvím referenční databáze přenesených čísel operátorovi, který je držitelem oprávnění k využívání čísla, nebo operátorovi veřejné komunikační sítě, se kterým má držitel oprávnění k využívání čísla v daný okamžik uzavřenou smlouvu o umístění tohoto telefonního čísla v síti elektronických komunikací, a to do třiceti dnů ode dne ukončení jeho užívání.

Čl. III

Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Podnikatelé, kteří mají povinnost zajistit přenositelnost telefonního čísla podle § 34/1 ZoEK, ve smluvních podmínkách jimi poskytovaných služeb stanoví dále způsob bezplatného informování účastníka o výši nároku na vyrovnání v případě předčasného ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla, pokud toto je smluvně ujednáno a pokud o tuto informaci účastník požádá.

Ve Zlíně dne 18. 3. 2020

AVONET, s.r.o.

■ ZAŘÍZENÍ PRO XDSL PŘÍPOJKU

- ZyXEL P-660HN-T3A
- Comtrend VR-3026e

■ ZAŘÍZENÍ PRO WIFI PŘÍPOJKU

- MikroTik LHG 5 ac
- MikroTik RB911
- Ubiquiti LBE – 5AC-23

■ ZAŘÍZENÍ PRO AVONET Telefon

- ZyXEL P-2702
- Siemens Gigaset A510IP
- WELL mPBX-36
- Patton SN-DTA
- Patton SN4638

■ KLIENSKÉ ROUTERY

- ZyXEL NBG-418Nv2
- NETIS WF2780
- MikroTik RB941 hAP lite
- ZyXELNBG-416N
- MikroTik RB951-2n
- MikroTik RB951G
- MikroTik RB2011
- MikroTik RB850
- MikroTik RB750
- MikroTik RB450
- MikroTik RB1100
- ZyXELZyWALLUSG20
- ZyXELZyWALLUSG50
- ZyXELZyWALLUSG100
- ZyXELZyWALLUSG200
- ZyXELZyWALLUSG300

■ ZAŘÍZENÍ PRO OPTICKOU PŘÍPOJKU

- Huawei HG8010H
- Zcomax ZX-AK-C1002SFP

■ ARCHIV SCHVÁLENÝCH ZAŘÍZENÍ

- SMC 7904BRB
- SMC 7904BRB2
- SMC 7904WBRB2
- SMC 7904WBRB4
- PLANET ADE-4400
- ZyXEL P-660RU-T3
- ZyXEL P-660HW-T3
- Vigor 25x0
- Vigor 27x0
- Vigor 28x0
- ZyXEL NBG-417N
- ZyXEL P-334
- ZyXEL P-334W
- ZyXEL P-335U
- Vigor 21x0
- Vigor 22x0
- Vigor 29x0
- MikroTik RB751U-2HnD
- SMC 7004VBR
- Grandstream ATA-286
- Grandstream ATA-486
- LinkSys PAP-2T
- ZyXEL P-2301
- Siemens Gigaset A580IP
- ZCOMAX WA-2204
- ZyXEL NBG-460
- ZyXELNBG-416N
- Patton S-DTA
- Patton SN4638
- COMPEX WP-11B+
- COMPEX WP-54G
- COMPEX WP-54AG
- COMPEX WPE-54G
- COMPEX WPE-54AG
- MikroTik RB411
- MikroTik RB711

Postup uzavření smlouvy

1. Účastník si stáhne elektronickou verzi Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací vystavenou na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.

2. Účastník vyplní v této elektronické verzi Smlouvy veškeré údaje:

- titul, příjmení, jméno, datum narození, číslo OP nebo číslo pasu;
- účastník, který není spotřebitel, vyplní název firmy, IČ, DIČ a oprávněného zástupce);
- sídlo / adresa trvalého pobytu (ulice, č. popisné, obec, PSČ);
- telefonní číslo;
- kontaktní email;
- místo instalace (ulice, č. popisné, obec, PSČ);
- korespondenční adresu (ulice, č. popisné, obec, PSČ);
- vybraný tarif, způsob úhrady a zúčtovací období;
- výši aktivačního poplatku dle Ceníku nebo platné akční nabídky;
- délku smlouvy (obvykle minimální dobu trvání smlouvy dle Ceníku nebo platné akční nabídky);
- prohlášení a udělení ve Smlouvě uvedených souhlasů či nesouhlasů.

V případě nejasností kontaktujte prosím naše zákaznické centrum ohledně služeb pro domácnosti na tel. 575 575 777 nebo emailu osobni@avonet.cz, ohledně služeb pro firmy na tel. 575 575 001 nebo emailu firemni@avonet.cz, kde Vám rádi s výběrem tarifu poradíme.

3. Scan vyplněné a podepsané smlouvy zašle účastník poskytovateli elektronicky na emailovou adresu zákaznického centra:

- osobni@avonet.cz (služby pro domácnosti)
- firemni@avonet.cz (služby pro firmy)

4. Poskytovatel zkontroluje údaje v přijaté Smlouvě a jsou-li řádně vyplněny veškeré údaje bezodkladně písemně zašle v elektronické formě na kontaktní email účastníkovi potvrzení o uzavření Smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou Smlouvu, VP, Ceník a Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu. Nejsou-li řádně vyplněny veškeré údaje, zašle poskytovatel účastníkovi výzvu k nápravě případně po dohodě zašle účastníkovi k podpisu opravenou Smlouvu. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy dle čl. II B odst. 5. a 6. VP.

5. Poskytovatel po odeslání potvrzení o uzavření Smlouvy neprodleně zahájí kroky vedoucí k aktivaci služby.

6. Poskytovatel informuje účastníka o aktivaci služby současně s výzvou k úhradě ceny služby, kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně na ZC nebo bankovním převodem.