

**Všeobecné obchodní podmínky
pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
společností Faster CZ spol. s r.o.**

**I.
Úvodní ustanovení**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Faster CZ spol. s r.o. (dále jen jako „Všeobecné obchodní podmínky“, „Podmínky“ nebo „VOP“) upravují postup při uzavírání, změně a ukončení Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a upravují základní obchodní podmínky, za kterých společnost Faster CZ spol. s r.o. poskytuje služby elektronických komunikací nebo plnění související s poskytováním elektronických služeb fyzickým a právnickým osobám na území České republiky.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou všeobecnými podmínkami veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a zajišťování veřejných komunikačních sítí podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o elektronických komunikacích). Tyto Podmínky mají povahu jiných obchodních podmínek podle ust. § 1751 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi společností Faster CZ spol. s r.o. jako Poskytovatelem této Služby a jinou fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem této Smlouvy.

**II.
Vymezení základních pojmů**

Pro účely těchto Podmínek a Smlouvy mají následující pojmy, uvedené velkým počátečním písmenem, význam u nich uvedený:

- a) „Ceník“ – seznam cen, za které Poskytovatel poskytuje Služby;
- b) „Inzerovaná rychlost stahování a odesílání“ - rychlost připojení stanovená jako Maximální rychlost stahování a odesílání ve specifikaci. Blíže viz příloha č. 1 VOP
- c) „Maximální rychlost stahování a vkládání“ - rychlost připojení uvedená ve specifikaci. Blíže viz příloha č. 1 VOP
- d) „Minimální rychlost stahování a vkládání“ - rychlost připojení určená podílem mezi Maximální rychlostí stahování a vkládání a agregací uvedenou Poskytovatelem u příslušné Služby ve specifikaci, specifikaci, ve Smlouvě nebo jiném dokumentu poskytnutém Poskytovatelem Účastníkovi v rámci zprovoznění takové Služby. Blíže viz příloha č. 1 VOP
- e) „OKU“ – ověřovací kód účastníka – 14timístné číslo, které slouží Účastníkovi k přenosu vlastních telefonních čísel k novému Poskytovateli.
- f) „Portace telefonního čísla“ - služba ve věci přenosu telefonního čísla mezi operátory.
- g) „Poskytovatel“ – společnost Faster CZ spol. s r.o., sídlem Brno, ul. Jarní 44g, PSČ: 614 00, IČ 60722266, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném KS Brno, oddíl C vložka 16631, která poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě povolení a licencí udělených příslušnými správními úřady v souladu s právními předpisy České republiky;
- h) „Provozní řád Datacentra“ - dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb Datacentra Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi;
- i) „Reakční doba“ - lhůta k zahájení servisní činnosti Poskytovatelem. Lhůta začíná běžet od přijetí požadavku dohledovým centrem;

- j) „Reklamacce“ – uplatnění práv z odpovědnosti za vady; uplatnění nároků z vadného vyúčtování ceny;
- k) „SLA“ – garantovaná dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem a garantovaná reakční doba zahájení opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby;
- l) „Služba“ – služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy za úplat, včetně jiných služeb, věcí nebo výkonů souvisejících s poskytováním služeb elektronických komunikací, které spočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb;
- m) „Smlouva“ – smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, případně jiná smlouva uzavřená s Poskytovatelem, která stanoví, že její součástí jsou tyto Podmínky;
- n) „Smluvní strany“ – Poskytovatel a Účastník;
- o) „Spotřebitel“ - každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná;
- p) „Subdodavatel“ – třetí osoba, která na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem dodává Poskytovateli některé věci, služby nebo výkony za účelem zajištění poskytování Služeb Poskytovatelem;
- q) „Technický kontakt“ – kontakt Účastníka v podobě jména, telefonního čísla a emailové adresy, který slouží k informování Účastníka v naléhavých technických záležitostech.
- r) „Účastník“ – jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem, které Poskytovatel poskytuje Službu na základě uzavřené Smlouvy a která přistoupí na ustanovení těchto Podmínek. Ve Smluvních dokumentech účinných před 1. 4. 2010 užíván pojem „Uživatel“;
- s) „Umístěná zařízení“ – telekomunikační zařízení, jejich příslušenství, jakož i jiné movité věci, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele a jsou umístěny u Účastníka za účelem poskytování Služeb;
- t) „inflace“ – opakovaný růst většiny cen v dané ekonomice, promítající se jako oslabení reálné hodnoty (kupní síly) měny (CZK) vůči zboží a službám.
- u) „Servisní okno“ – časový úsek, ve kterém je Poskytovatel oprávněn zajišťovat plánovanou údržbu zařízení a rozvoj technické infrastruktury telekomunikační sítě poskytovatele, na základě které může dojít k omezení nebo přerušení poskytování Služby.

III.

Vznik smlouvy

1. Smlouva musí být uzavřena vždy v písemné formě a vzniká dnem uzavření Smlouvy, tj. dnem oboustranného podpisu smlouvy, tj. dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala později. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Smlouva účinná okamžikem vzniku Smlouvy.
2. V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří smlouvu také informace poskytnuté před uzavřením smlouvy dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5, a to u účastníků, kteří jsou spotřebitelem nebo kteří před uzavřením smlouvy doloží své postavení mikro podniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezrekli.

IV.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen:
 - a) poskytovat Účastníkovi Službu v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a těchto Podmínkách, a to nepřetržitě po všechny dny v roce, tj. 24/7/365;

- b) udržovat síť a používaná technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
 - c) odstraňovat vzniklé závady, přičemž je oprávněn využívat plnění Subdodavatelů;
 - d) provádět údržbu a opravy poruch Umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost Subdodavatelů, zajišťuje Poskytovatel údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se Subdodavatelem. Veškerá zařízení, která slouží pro připojení k internetu, jsou majetkem Poskytovatele. Účastník je má v pronájmu. Veškerý servis těchto zařízení zajišťuje Pronajímatel, tj. Poskytovatel;
 - e) v případě nahlášení nefunkčnosti Služby Účastníkem je Poskytovatel povinen zajistit nápravu. Je-li závada na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn účtovat náklady, které mu v souvislosti s marným výjezdem vznikly;
 - f) před započatím poskytování Služby prokazatelně upozornit Účastníka na důsledky neplacení sjednané ceny;
 - g) plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Podmínek nebo platných právních předpisů.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním nebo jiným ztrátám poskytovatele, v případě podezření na porušení zákona o elektronických komunikacích, nebo na protiprávní jednání Účastníka, nebo v dalších případech stanovených Smlouvou, Podmínkami nebo právními předpisy.
3. Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona; Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby, ale pouze slevu z ceny Služby v souladu s čl. VI. odst. 7 těchto VOP.
4. Poskytovatel může v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti Služby nebo jejich ohrožení na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služeb, nebo přijmout jiná opatření uvedená v dokumentu „Krizové řízení a plán obnovy“, který je Účastníkovi dostupný k nahlédnutí u Poskytovatele.

V.

Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je povinen:
- a) včas a řádně platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby;
 - b) zajistit na své náklady energetické napájení těch Umístěných zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz Umístěných zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Účastník) s instalací telekomunikačního zařízení Poskytovatele v objektu této nemovitosti, včetně anténního systému mikrovlnných spojů;
 - c) zajistit, aby zařízení, která nejsou dodána Poskytovatelem, připojovaná na Umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením této povinnosti;
 - d) před zamýšlenou změnou umístění Umístěného zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Poskytovatele. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na Umístěném zařízení;
 - e) zajistit, aby nebylo s Umístěnými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Účastník odpovídá za škody způsobené Poskytovateli

změnami nastavení umístěného nebo vlastního zařízení. Škodu způsobenou na Umístěných zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu;

- f) neumožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, využívat Umístěná zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných;
- g) učinit taková opatření, která zabrání zneužití Umístěných zařízení nebo poskytovaných Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím Umístěných zařízení nebo poskytovaných Služeb;
- h) poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení Účastníka, pak ji Účastník na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí;
- i) umožnit Poskytovateli přístup k Umístěným zařízením;
- j) oznámit bez zbytečného odkladu Poskytovateli veškeré závady a poruchy, které vyskytly při využívání Služby nebo na Umístěných zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;
- k) oznámit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres a identifikačních údajů, příp. změny lokalit účastnických přípojek, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti; to se týká především, těchto skutečností:
 - jakákoliv změna, kvůli které je strana povinna žádat o změnu zápisu v obchodním rejstříku
 - jakákoliv změna v osobách statutárních orgánů, pověřených zástupců a kontaktních osob
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění Smlouvy
 - zásadní snížení likvidity, technické nebo provozní způsobilosti strany.
- l) zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tematiku nebo násilí;
- m) dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví;
- n) nepoužít tzv. serverovou konektivitu (tj. konektivitu určenou výhradně pro servery Účastníka umístěné v Datacentru Poskytovatele) ke zprostředkování připojení dalších zákazníků nebo jiných zařízení umístěných mimo prostory Datacentra.
- o) plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Podmínek nebo platných právních předpisů.

- 2. Účastník může převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 3. Účastník není oprávněn své pohledávky vůči Poskytovateli postoupit na jinou osobu.
- 4. Účastník si může u Poskytovatele přibjednat instalaci vnitřních rozvodů, či nastavení jednotlivých počítačů nebo jiných zařízení Účastníka. Tyto služby nejsou součástí zřizovacího poplatku.
- 5. Účastník může požadovat Portaci (převedení) telefonních čísel. Podrobnosti k Portaci čísel, umístěný na webových stránkách Poskytovatele, www.faster.cz. Poskytovatel nenese odpovědnost za závazky Účastníka, které má vůči svému opouštěnému operátorovi. Obdobně není Poskytovatel odpovědný za zdržení Portace čísla Účastníka, které vznikne na straně opouštěného operátora.
- 6. Účastník může požadovat změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Podrobnosti ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu, umístěný na webových stránkách Poskytovatele, www.faster.cz. Poskytovatel nenese odpovědnost za závazky Účastníka, které má vůči svému opouštěnému poskytovateli. Obdobně není Poskytovatel odpovědný za zdržení změny poskytovatele služby přístupu k internetu, které vznikne na straně opouštěného poskytovatele.
- 7. Provozní řád Datacentra je účinný pro Účastníky, kteří užívají služby Datacentra Poskytovatele. Účastník podpisem Smlouvy potvrzuje seznámení s Provozním řádem Datacentra Poskytovatele. Aktuální verze Provozního řádu DC Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Datacentra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných obchodních podmínek.

VI.

Cena a způsob jejího účtování a placení

1. Účastník je povinen řádně a včas platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby a za ostatní poskytnutá plnění. Platné ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku. Účastník je povinen zaplatit takovou cenu za poskytnutou Službu, která je platná v době poskytnutí Služby.
2. Platný Ceník je k nahlédnutí u Poskytovatele. Poskytovatel má právo Ceník jednostranně změnit. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných služeb. Změnu je Poskytovatel povinen Účastníkovi oznámit alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Pokud Účastník nebude zvýšení ceny akceptovat, je oprávněn vypovědět Smlouvu do 1 měsíce od okamžiku oznámení změn. Smlouva v takovém případě zaniká dnem pozbytí platnosti původního Ceníku. Toto právo odstoupit nenáleží Účastníkovi v případě, že ke změně dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.
3. Ceny dle Ceníku mohou být Poskytovatelem každoročně navyšovány o tolik procent, kolik bude činit inflace zjištěná průměrem Indexu spotřebitelských cen za bezprostředně předcházející kalendářní rok, a to vždy nejdříve od 1. února každého kalendářního roku.

Základem výpočtu budou vždy částky dle Ceníku platné a účinné ke dni, kdy bude navýšení cen dle tohoto ustanovení VOP oznámeno Účastníkovi.

V případě periodických plateb (např. měsíčních či kvartálních) bude částka představující růst cen dle Ceníku rozdělena do jednotlivých periodických plateb během toho daného roku.

Pro určení inflačního nárůstu je rozhodný údaj příslušného orgánu státní správy (nyní Český statistický úřad).

Zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP je platné a účinné vždy okamžikem doručení vyrozumění Poskytovatele o zvýšení cen dle Ceníku dle tohoto ustanovení VOP Účastníkovi. Ke zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP je Poskytovatel oprávněn přistoupit po 1. únoru kdykoliv v průběhu kalendářního roku.

Účastník dále bere na vědomí, že zvýšení cen dle tohoto ustanovení VOP není důvodem pro vypovězení smlouvy ve smyslu čl. VI. odst. 2 VOP.

4. Ceny budou účtovány a placeny tímto způsobem:
 - a) ceny za Služby opakující se nebo trvající budou vyúčtovány zpětně za zúčtovací období, ve kterém byla Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě nebo Ceníku stanoveno jinak;
 - b) ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony budou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti;
 - c) vyúčtování služeb bude zasláno elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě, a to buďto položkově dle druhu služby (s obsahem dle vyhlášky ČTU č. 356/2023 Sb.), nebo souhrnně za všechny služby jednou položkou, a to dle volby Účastníka; jestliže Účastník neprovede volbu, bude Poskytovatel zasílat vyúčtování v položkové formě;
 - d) zpoplatňování bude zahájeno ode dne řádného poskytování Služby, přičemž:
 - za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), je cena účtována ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto nebyla poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrné výši za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována;
 - za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu provolaných minut, podle spotřebované elektrické energie v Datacentru, atp.) bude cena vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Poskytovatelem;
 - v případě Portace je dnem zahájení řádného poskytování Služby den Portace, v případě přidělení nového telefonního čísla den uskutečnění prvního hovoru, nejpozději je však dnem zahájení poskytování služby první den kalendářního měsíce následujícího po dni podpisu Smlouvy;

- den zahájení řádného poskytování Služby a její fakturace může být rovněž uveden v Předávacím protokolu, pokud se Předávací protokol k dané Službě vyhotovuje. Předávací protokol se zpravidla vyhotovuje u Služeb poskytujících připojení k internetu a u služeb souvisejících s Datacentrem;
- d) vyúčtování poskytnutých služeb provede Poskytovatel vystavením a zasláním daňového dokladu (dále jen faktury) s určenou cenou k zaplacení a dobou splatnosti Účastníkovi. Faktura bude vystavena a zaslána Účastníkovi způsobem dohodnutým s Účastníkem (písemně či elektronicky) do patnácti dnů od konce zúčtovacího období, nebo, v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do patnácti dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do 14 dnů od jejího doručení Účastníkovi, není-li na faktuře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena 3 dny po jejím odeslání;
- e) vyúčtovaná cena za Službu se platí převodem na účet u peněžního ústavu Poskytovatele určený Poskytovatelem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.

5. Prodlení Účastníka se zaplacením vyúčtované ceny má tyto účinky:

- a) je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, má Poskytovatel právo požadovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky. Účastník nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníka. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením úroku z prodlení není dotčeno.
- b) je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Poskytovatel doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění, který nebude kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit smluvní pokutu a úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odst. 5. a). Pokud Účastník nezaplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (s výjimkou přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace), a to do doby zaplacení veškerých dlužných částek vyúčtované ceny. V případě, že Poskytovatel omezí poskytování služby dle tohoto ustanovení (či obdobného ustanovení Smlouvy upravující (zejm. konkretizující) obdobnou situaci – omezení poskytování Služby v důsledku prodlení s úhradou vyúčtované ceny), a Uživatel následně uhradí veškeré dlužné částky vyúčtované ceny, Poskytovatel obnoví služby v původním rozsahu a zároveň je oprávněn Uživateli účtovat poplatek za obnovení služby ve výši 500,- Kč včetně DPH (poplatek bude účtován na základě daňového dokladu – faktury se splatností dle čl. VI. odst. 4 písm. d) těchto VOP). Bude-li Účastník soustavně v prodlení se zaplacením ceny za Služby nebo soustavně neplatil cenu za služby má Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy a ukončit poskytování Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí nejméně 3 nezaplacené vyúčtování ceny.
- c) je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané zařízení nebo jinou věc, u kterých dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Poskytovatel právo toto zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení nebo této věci a nebránit jeho odebrání.

6. Pokud poskytovatel nebude moci zajistit sjednanou Službu, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena poměrně, dle celkové hodinové délky výpadku Služby. Pokud Účastník nemůže Službu využívat pro poruchy nebo závady, za které neodpovídá Poskytovatel, nepoužije se ustanovení předchozí věty a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito poruchami nebo závadami. Za dobu omezení nebo přerušení Služby z důvodu na straně Účastníka je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu ceny v plném rozsahu.

7. V případě, že v účtovacím období není z důvodu na straně Poskytovatele dodržena sjednaná SLA, náleží Uživateli smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu následovně:

- a) SLA pro službu Optické připojení

Reakční doba: v režimu 24/7/365 do 2 hod. od nahlášení poruchy

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
---------------------------------	------------------------------

nad 99,5	0
98,0 – 99,5	10
97,0 – 97,99	20
96,0 – 96,99	30
za každé další 1%	5

b) SLA pro službu Mikrovlnné připojení

Reakční doba: v režimu 24/7/365 do 2 hod. od nahlášení poruchy. V případě poruchy anténního spoje v následující den – dle podmínek počasí.

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
nad 99,0	0
98,0 – 99,0	10
97,0 – 97,99	20
96,0 – 96,99	30
za každé další 1%	5

c) SLA pro službu Objekt

Reakční doba: do 24 hod. od nahlášení poruchy, je-li tento den pracovní. V případě, že den následující po nahlášení poruchy není pracovním dnem, bude servis zahájen v nejbližší pracovní den.

Dosažená měsíční dostupnost v pracovní dny (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
nad 95,0	0
94,0 – 95,0	10
93,0 – 93,99	20
90,0 – 92,99	30
méně než 90,0	50

d) SLA pro službu Domácnost

Reakční doba: do 24 hod. od nahlášení poruchy, je-li tento den pracovní. V případě, že den následující po nahlášení poruchy není pracovním dnem, bude servis zahájen v nejbližší pracovní den.

Dosažená měsíční dostupnost v pracovní dny (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
nad 95,0	0
94,0 – 95,0	10
93,0 – 93,99	20
90,0 – 92,99	30
méně než 90,0	50

e) SLA pro služby Datacentra

Na služby Datacentra dle této smlouvy jsou poskytovány služby garantované úrovně kvality

Dostupnost	Hot-line,		Servisní hodiny	Doba
------------	-----------	--	-----------------	------

služby	hlášení poruch	Reakční doba	pro zásah	odstranění poruchy
99,95%	Po-Ne, 0-24	do 10 minut	24 hod. denně	do 4 hodin od nahlášení poruchy

Smluvní pokuta za nedodržení Dostupnosti služby

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
nad 99,95	0
99,5 – 99,95	10
99,0 – 99,49	20
98,0 – 98,99	30
97,0 – 97,99	50
méně než 96,99	100

f) SLA pro hlasové služby

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
nad 99,0	0
98,0 – 99,0	10
97,0 – 97,99	20
95,0 – 96,99	30
méně než 95,0	50

VII.

Omezení a přerušení poskytování Služeb

1. Poskytovatel má právo omezit nebo dočasně přerušit poskytování Služeb v případech, kdy:
 - a) poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc) nebo v případě, že poskytování služeb brání rozhodnutí orgánu státu či soudní rozhodnutí nebo poskytování služeb brání změna platné právní úpravy;
 - b) Poskytovatel vykonává svá oprávnění podle odst. 3 až 11 tohoto článku;

c) tak stanoví Smlouva, Podmínky nebo právní předpis.

2. V případě neoprávněného přerušení nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby podle čl. VI. odst. 6 a 7.
3. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování poruch. Toto přerušení nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností Poskytovatele a nezakládá právo Účastníka domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně přerušit své služby v případě podezření na porušení zákona o telekomunikacích nebo na protiprávní jednání Účastníka. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Účastníka o tomto přerušení prostřednictvím Technického kontaktu. Takového přerušení služeb není chápáno jako nedodržení povinností Poskytovatele a nezakládá právo Účastníka domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu.
5. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka se nepodařilo doručit nebo jejich převzetí bylo ze strany Účastníka odmítnuto. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných částek za sjednané Služby není dotčen omezením nebo přerušením Služeb dle těchto Podmínek.
6. Omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel písemně nebo jiným vhodným způsobem předem Účastníkovi.
7. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury telekomunikační sítě Poskytovatele jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - a) Servisní okno „A“: každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
 - b) Servisní okno „B“: každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.

Servisní okno „A“ je Poskytovatel oprávněn využít bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě, čímž může dojít k omezení či přerušení poskytování Služby.

Servisní okno „B“ slouží pro provádění shora uvedených prací, které nelze provádět v nočních hodinách, přičemž i tyto práce se mohou projevit výpadkem velké části sítě, čímž může dojít k omezení či přerušení poskytování Služby.
8. Poskytovatel se zavazuje využívat servisních oken, jak jsou definované shora v odst. 7 tohoto článku těchto VOP, pouze v případech, kdy provádění údržby a rozvoje technické infrastruktury telekomunikační sítě nelze za rozumného úsilí zajistit bez omezení či přerušení služby.
9. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by omezení nebo přerušení služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Uživateli závažnou újmu nebo škodu, může Uživatel písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna.
10. Omezení nebo přerušení poskytování služby v době řádně ohlášeného využití servisního okna se nepovažuje za poruchu ani jinou vadu v poskytování Služby ve smyslu Smlouvy či těchto VOP a neprojeví se ve snížení parametru dostupnosti služby, a za tuto dobu nevznikají Uživateli žádné nároky na slevu z ceny Služby či na smluvní pokutu ve smyslu čl. VI. odst. 7 těchto VOP, ani nároky na náhradu jiné újmy.
11. Účastník je dále oprávněn omezit Službu nebo učinit jiné omezení provozu služby, pokud tak činí za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

VIII.

Uplatnění práv z odpovědnosti za vady, hlášení závad

1. Poskytovatel odpovídá za to, že smluvně dohodnutá Služba byla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo má sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti. V případě, že Účastník má za to, že poskytovaná Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit práva z odpovědnosti za vady u Poskytovatele.
2. Reklamace se uplatňuje u Poskytovatele písemně. V reklamaci Účastník uvede své identifikační údaje, číslo Smlouvy a popis reklamovaných vad.
3. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.
4. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, není-li vyúčtování ceny dodáváno, pak ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn rozhodnout, že odkladný účinek má.
5. Reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby se vyřizují v následujících lhůtách:
 - a) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace;
 - b) vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním subdodavatelem, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení Reklamace.
6. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Poskytovatel uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě do 1 měsíce od uznání nároku a vyřízení reklamace.
7. Pokud dojde k závadě poskytované Služby, je Účastník povinen tuto závadu bez zbytečného odkladu nahlásit Poskytovateli přes kontakty uvedené níže. Po nahlášení opraví Poskytovatel závadu v rámci reakční doby, která je stanovena v čl. 6 odst. 7 těchto VOP. Pokud je závada na straně Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel, v opačném případě nese náklady Účastník.
8. Při zjišťování nebo odstraňování závad, zejména Umístěného zařízení, je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází Umístěná zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci týkající se Umístěných zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění závad. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění vad nebo poruch podle odst. 5 tohoto článku Podmínek neběží, dokud nebude náležitá součinnost Poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není Účastník oprávněn na Poskytovateli požadovat jakoukoliv slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody, a Poskytovatel není povinen ničeho hradit.
9. Kontakty Faster CZ spol. s r.o., Jarní 44g, 614 00 Brno:
 - Informace a změny Služeb, kontaktů, fakturace, platby, reklamace vyúčtování, reklamace služby tel. 533 433 333, e-mail obchod@faster.cz, pracovní doba Po-Pá 8.00 – 16.00hod
 - Podpora, technické informace, hlášení závad Služby v pracovní dobu, atd. Tel. 533 433 000, 516 116 000, e-mail servis@faster.cz, pracovní doba Po-Pá 8.00 – 16.00hod
 - Závady Služby v mimopracovní dobu, so-ne, svátky tel. 533 433 000 nebo 516 116 000
10. Při hlášení závad Služby, reklamaci, hlášení změny adres a jiných údajů, jakožto i při jakékoliv jiné komunikaci s Poskytovatelem je Účastník povinen nejprve nahlásit číslo Smlouvy.

IX.

Doba trvání Smlouvy a zánik Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou jednoho roku, nestanoví-li Smlouva či Specifikace jinak.

2. Pokud Účastník písemně nesdělí, že trvá na ukončení Smlouvy, nebo nedojde k jiné dohodě mezi smluvními stranami, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou. V takovém případě však bude Poskytovatel informovat Účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby, a to alespoň 1x ročně,
3. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka, který je spotřebitelem, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.
4. Smlouvu lze vypovědět písemně ve výpovědní době, která činí 30 dnů a začíná běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla druhé straně doručena třetí den po odeslání. Poskytování Služby končí posledním dnem výpovědní doby.
5. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání (v případě Smlouvy na dobu určitou), na kterou je Smlouva uzavřena, z důvodů na straně Účastníka, má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů nebo minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si Účastník toto zařízení ponechá.
6. V případě Smlouvy se spotřebitelem nebo podnikající fyzická osoba, je možné smluvní pokutu podle předchozího odstavce požadovat pouze pokud dojde ke skončení Smlouvy do tří měsíců od uzavření, a její výše činí jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jednu dvacetinu součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž 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, a úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si Účastník toto zařízení ponechá.
7. Smlouva zaniká:
 - a) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - b) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou; ustanovení odst. 2. tímto není dotčeno;
 - c) uplynutím výpovědní doby;
 - d) odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Účastníkem. Za podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem se považuje:
 - uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - soustavné opožděné placení vyúčtování ceny, kterým se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, přestože byl Účastník na prodlení upozorněn;
 - soustavné neplacení vyúčtování ceny za služby, kterým se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny, přestože byl Účastník na prodlení upozorněn;
 - pokračující používání poskytované Služby nebo Umístěných zařízení rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn;
 - odepření přístupu Poskytovateli k Umístěným zařízením;
 - opakované poškození, ztráta nebo zničení Umístěných zařízení Poskytovatele, a to i když k nim došlo neúmyslně;
 - opakované porušení povinností Účastníkem podle čl. V. odst. 1. písm. l. a písm. m.;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva nebo zákon.
 - e) odstoupením Účastníka od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek Poskytovatelem. Za podstatné porušení smluvních podmínek Poskytovatelem se považuje:
 - uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů Poskytovatelem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do patnácti dnů od sjednané doby zahájení poskytování Služby;
 - opakované nedodržení parametrů funkčnosti sítě nebo Služby, tak jak jsou vymezeny ve Smlouvě;

- ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva nebo zákon.

f) odstoupením některé ze Smluvních stran od Smlouvy, v těch případech, kde to připouští Smlouva, Podmínky nebo zákon.

8. Po zániku Smlouvy je Účastník povinen bezprostředně vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele nebo jeho Subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

X.

Ochrana dat, zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dle nařízení EP a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka za účelem řádného uzavření a plnění Smlouvy, k řádné identifikaci Účastníka. Poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje pro výše uvedené účely po celou dobu trvání smluvního vztahu, resp. do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.
3. Účastník uděluje Poskytovateli podpisem Smlouvy výslovný souhlas ke zpracování svých osobních údajů a dat souvisejících s poskytováním Služby, čímž vyjadřuje souhlas s výše uvedeným zákonným zpracováním osobních údajů. Tento souhlas má možnost Účastník kdykoliv odvolat.
4. Poskytovatel dále zpracovává osobní údaje a údaje o způsobech využívání Služby Účastníkem na základě svých oprávněných zájmů pro marketingové účely související s poskytováním Služby.
5. Poskytovatel se jako zpracovatel při zpracování osobních údajů zavazuje:
 - a) zpracovávat osobní údaje pouze pro účely a způsoby vyplývajícími z Podmínek a smluvních ujednání,
 - b) zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti,
 - c) přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů a odpovídají povaze zpracování a s tím spojenému riziku, aby mj. nemohlo při tomto zpracování dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů,
 - d) po ukončení poskytování Služby veškeré zpracovávané osobní údaje vymazat nebo vrátit Účastníkovi, vymazat veškeré jejich případně existující kopie,
6. Účastník má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:
 - a) žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
 - b) požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů;
 - c) požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;
 - d) na přenositelnost osobních údajů;
 - e) nebyť předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování;
 - f) vznést námitku proti zpracovávání osobních údajů (zejména proti zpracování osobních údajů pro přímý marketing, včetně profilování) a právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad na ochranu osobních údajů, více informací na <https://uoou.gov.cz/>).

Veškerá uvedená práva může Účastník uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránkách poskytovatele.

7. Veškeré informace, které si Smluvní strany navzájem sdělí nebo se jinak dozvědí v souvislosti s uzavíráním a prováděním Smlouvy a které nejsou běžně veřejně dostupné, jsou považovány za důvěrné. Smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí sdělit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem. Tato povinnost trvá i po skončení Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen na základě zákonného oprávnění nebo povinnosti, nebo na základě písemného souhlasu druhé smluvní strany.
8. Telekomunikační tajemství tvoří obsah zpráv přepravovaných nebo jinak zprostředkovaných telekomunikačními zařízeními a sítěmi s výjimkou zpráv určených veřejnosti, provozní doklady, z jejichž obsahu je zjevný obsah přepravovaných zpráv, a dále pak data související s poskytováním telekomunikační služby, zejména informace o účastnících telekomunikačního spojení (jejich osobní provozní a lokalizační údaje). Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
9. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací o skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství a tyto informace nesmí získávat pro jiné než pracovní účely. Rovněž i Účastník, pokud se dozví skutečnosti, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství, je povinen o nich zachovávat mlčenlivost.
10. Poskytovatel nesmí předmět telekomunikačního tajemství sdělovat jiným osobám než odesílateli a adresátu přepravovaných zpráv, popřípadě jimi zmocněnému zástupci, s výjimkou orgánů oprávněných k tomu zvláštními právními předpisy. Rovněž tak není oprávněn umožnit jiným osobám, aby získávaly informace, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství.
11. Při zvýšených nárocích na ochranu přenášených dat při využívání Služby přesahujících smluvní povinnosti Poskytovatele, je na Účastníkovi, aby učinil příslušná opatření k zajištění ochrany přenášených dat (např. instalací kódovacího software nebo zařízení, apod.).

XI. Řešení sporů

1. Smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Všechny spory, vyplývající ze smlouvy, řeší smluvní strany především vzájemnou dohodou.
3. Případné spory mezi smluvními stranami nevyřešené smírnou cestou, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). Spory týkající se technických zařízení (hardware) má pravomoc rozhodovat Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
4. V případě, že Poskytovatel nevyhoví reklamaci dle čl. VIII. těchto VOP, je Účastník, příp. uživatel (každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací), oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Námitka proti reklamaci musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace Účastníkovi nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Podáním námítky vůči reklamaci není dotčena povinnost Účastníka hradit Poskytovateli za poskytování Služby cenu ve výši platné v době poskytnuté této Služby. V opodstatněných případech však může Český telekomunikační úřad rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti hradit za Službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této Služby odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce (proti rozhodnutí o odkladu splnění této povinnosti se nelze odvolat).

XII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Podmínky, je však povinen oznámit změny Účastníkovi nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Podmínek. Oznámení o změně se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele, způsobem umožňujícím dálkový přístup a písemným obeznámením Účastníka o chystaných změnách. V případě oznámení návrhu podstatné změny Podmínek nebo změny jiných podmínek, která/é pro Účastníka představuje jejich zhoršení, má Účastník právo Smlouvu vypovědět bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže ji akceptovat nebude. Právo vypovědět Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně na základě změny právní úpravy nebo z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
2. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami, týkající se uzavírání, změn, doplňování a provádění Smlouvy, jež může mít právní význam, musí být vedena v písemné formě.
3. Pokud jsou Smlouva, Ceník nebo Podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
4. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy včetně Specifikace, Ceníku a Podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku a Podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Podmínek.
5. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
6. Součástí těchto VOP jsou i následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Definice rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9
 - b) Příloha č. 2 – Mechanismy oznamování a přijímání opatření
 - c) Příloha č. 3 – Interní systém pro vyřizování stížností
7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2024

Příloha č. 1 VOP

Definice rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9.

Dosahovaná kvalita a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech technických, tedy ovlivnitelných ze strany poskytovatele, dále neovlivnitelných ze strany poskytovatele, ani ze strany zákazníka, stejně tak i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit.

Mezi faktory ovlivňující kvalitu a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu patří: využívaná technologie datového připojení a její technologické a technické charakteristiky, povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí, úroveň pokrytí signálem Wi-Fi, nastavení a vytížení Wi-Fi sítě, technické zařízení, které zákazník používá, charakter budovy, ve které zákazník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo Wi-Fi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů apod.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii (bezdrátové připojení radiovým přijímačem s anténou/optické připojení FTTH/připojení FTTX) a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost je na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu a ovlivňujícími faktory, viz níže.

- U bezdrátového připojení jsou ovlivňujícími faktory povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí (silný déšť, vítr, sníh), nastavení a vytížení Wi-Fi sítě, poloha koncového zařízení vzhledem k terénu, zalesnění, cesta šíření signálu v zastavěných oblastech, náhodná koncentrace uživatelů, pak nastavení a vytížení Wi-Fi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.
- U připojení optického (FTTH/ FTTX) jsou ovlivňujícími faktory technické poškození trasy optického či metalického kabelu, porucha síťových zařízení poskytovatele, dále pak nastavení a vytížení Wi-Fi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.

Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jako jednotku uvádíme kilobity za sekundu (např. kbit/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{\max}(\text{download}, L\ 4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L\ 2) \geq$

$\geq 95\ \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{download}),$

$R_{\max}(\text{upload}, L\ 4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L\ 2) \geq$

$\geq 95\ \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{upload}),$

Kde $R_{\max}$ je maximální rychlost, $L\ 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI, $L\ 2$ je spojová vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{\max}(L\ 1)$.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat. Poskytovatel inzerovanou rychlost uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, touto hodnotou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s účastníkem. Hodnota

inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{inzer}(\text{download}, L4) \leq R_{max}(\text{download}, L4),$

$R_{inzer}(\text{upload}, L4) \leq R_{max}(\text{upload}, L4),$

kde R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{max} je maximální rychlost, $L4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může účastník předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$BDR(\text{download}, L4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{download}, L4),$

$BDR(\text{upload}, L4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{upload}, L4),$

kde BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel smluvně zavázal účastníkovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{min}(\text{download}, L4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{download}, L4)$ a zároveň

$SDR(\text{download}, L4) \geq R_{min}(\text{download}, L4),$

$R_{min}(\text{upload}, L4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{upload}, L4)$ a zároveň

$SDR(\text{upload}, L4) \geq R_{min}(\text{upload}, L4),$

kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{min} je minimální rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $L4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Ve smyslu definice a specifikace odchylky, tato dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována takto:

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$ a zároveň

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

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$ a zároveň

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

kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, $L4$ je transportní vrstva dle RM ISO/OSI.

TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ a zároveň
 $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5 \text{ minuty}$ a zároveň
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$ nebo
 $SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$ a zároveň
 $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5 \text{ minuty}$ a zároveň $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - TTestB)$,

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

Latence je zpožděním mezi požadavkem na provedení nějaké akce a okamžikem, kde je tento požadavek zpracován. V praxi se jedná o čas, po který datový packet putuje z místa vysílání do cílového umístění. Z uživatelského hlediska se jedná o prodlevu mezi akcí (např. kliknutí myši) a reakcí zařízení (otevření okna).

Latence je zpravidla počítána v milisekundách (ms). Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služeb na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení k internetu a do 15 ms u optického připojení k internetu.

Ztrátovost packetů je chyba přenosu dat, spočívající v nedoručení části dat (packetů) do svého cíle. Uživatelky může zapříčinit zejména vypadávání obrazu a/nebo při sledování videa nebo videohovorů. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztráta paketů byla menší než 1 %.

Kolísání kvality přenosu dat je kolísání délky zpoždění packetů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání může být nestabilita sítě. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

Přenosové rychlosti – pevná síť

Symetrické garantované připojení s agregací 1:1

Běžně dostupná rychlost = 90% Inzerované rychlosti

Minimální rychlost = 50% Inzerované rychlosti

Tarif (Mbps)	Rychlost (Mbps)							
	inzerovaná		maximální		běžně dostupná		minimální	
	download	upload	download	upload	download	upload	download	upload
5/5	5	5	5	5	4,5	4,5	2,5	2,5
10/10	10	10	10	10	9	9	5	5
20/20	20	20	20	20	18	18	10	10
50/50	50	50	50	50	45	45	25	25
100/100	100	100	100	100	90	90	50	50

Sdílené připojení s agregací 1:10

Běžně dostupná rychlost = 60% Inzerované rychlosti

Minimální rychlost = 30% Inzerované rychlosti

Tarif (Mbps)	Rychlost (Mbps)							
	inzerovaná		maximální		běžně dostupná		minimální	
agregace 1:10	download	upload	download	upload	download	upload	download	upload
100/100	100	100	100	100	60	60	30	30
200/200	200	200	200	200	120	120	60	60
400/400	400	400	400	400	240	240	120	120

Sdílené připojení s agregací 1:5

Běžně dostupná rychlost = 80% Inzerované rychlosti

Minimální rychlost = 50% Inzerované rychlosti

Tarif (Mbps)	Rychlost (Mbps)							
	inzerovaná		maximální		běžně dostupná		minimální	
agregace 1:5	download	upload	download	upload	download	upload	download	upload
30/10	30	10	30	10	24	8	15	5
50/20	50	20	50	20	40	16	25	10
100/30	100	30	100	30	80	24	50	15

Informace o tarifech (pevná síť) z hlediska jejich využití:

Od 2Mbps/2Mbps – emailová komunikace, prohlížení webových stránek

Od 5Mbps/5Mbps – libovolná činnost na jednom zařízení s výjimkou sledování videa ve vysokém rozlišení
Od 10Mbps/5Mbps – souběžné užívání 2 zařízení

Od 30Mbps/10Mbps a vyšší – sledování TV, více připojených zařízení, stahování větších objemů dat
Jakýkoliv tarif nad 5Mb je vhodný pro provoz 1 kamery

Společnost Faster CZ dále poskytuje hlasové služby VoIP. Tyto svým zákazníkům poskytuje na vyhrazené datové lince, tedy nedochází k ovlivnění rychlosti internetu.

Současné využití specializované služby (IPTV, VoIP od jiného poskytovatele) může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se speciální služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá.

Příklady: U optické sítě – je-li celková aktuální rychlost připojení 100 Mbps a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu v HD kvalitě (s datovým tokem cca 15 Mbps pro HD kvalitu) může se rychlost přístupu k internetu snížit na 85 Mbps.

U bezdrátové sítě – je-li celková aktuální rychlost připojení 12 Mbps a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím set-top-boxu v HD kvalitě (s datovým tokem cca 6 Mbps) a jednoho mobilního zařízení (s datovým tokem cca 3 Mbps na jedno zařízení), může se rychlost přístupu k internetu snížit na 3 Mbps.

Informace o opatřeních řízení provozu:

Poskytovatel využívá specifických technických prostředků k monitoringu sítě elektronických komunikací, a to za účelem zajištění její bezpečnosti. Zejména sleduje nestandardní toky dat a vyhodnocuje, zda se nejedná o kybernetický útok, spam či projev malware.

V případě odhalení takového incidentu je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit Službu.

Dále je Poskytovatel oprávněn řídit datový tok v síti, pokud při monitoringu sítě zjistí přenášení nepřiměřeně vysokého objemu dat, a zejména za účelem zamezení přetížení na páteřních spojích.

Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby připojení k internetu všemi uživateli. Při takových opatřeních je Poskytovatel povinen vyvarovat se jakékoliv diskriminaci, kdy je povinen chovat se vždy ke stejné kategorii uživatelé stejně a omezovat jejich provoz proporcionálně.

Následkem řízení datového provozu může být dočasné snížení úrovně kvality služeb, zejména pak omezení maximální rychlosti stahování a/nebo ukládání, zvýšená latence (doba odezvy) či zvýšená ztrátovost packetů a kolísavost kvality přenosu. Praktickým dopadem může být snížení rychlosti stahování či nahrávání souborů na cloudová úložiště, snížení kvality obrazu přehrávaného videa, zvýšená doba odezvy (latence) při hraní videoher nebo třeba zhoršení kvality zvuku nebo výpadky při videohovoru.

V případě trvané nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby, pokud jde o parametry kvality služby, se jedná o vadné plnění ve smyslu občanského zákoníku a Uživatel má právo na odstranění této vady, slevu z ceny Služby a/nebo právo odstoupit od smlouvy.

MECHANISMY OZNAMOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ OPATŘENÍ

dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. 10. 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)

Společnost **Faster CZ spol. s r.o.**, IČO: 607 22 266, sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno (dále jen „**Poskytovatel**“), je jakožto poskytovatel služeb informační společnosti povinným subjektem ve smyslu nařízení o digitálních službách.

Tímto dokumentem Poskytovatel poučuje příjemce služeb ve smyslu ust. článku 16 nařízení o digitálních službách o mechanismech oznámení o výskytu konkrétních informací v rámci poskytovaných služeb, které oznamovatel považuje za nezákonný obsah.

Co je považováno za nezákonný obsah?

Za nezákonný obsah se považují jakékoliv informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb nejsou v souladu s právem Evropské unie nebo právem některého členského státu, a to bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva.

Za nezákonný obsah se považují i jakékoliv informace, které jsou v rozporu se smluvními podmínkami dané služby.

Kdo je oprávněn učinit oznámení o nezákonném obsahu?

Jakákoliv osoba, která se domnívá, že nějaké informace jsou nezákonným obsahem.

Touto osobou mohou být jakékoliv fyzické či právnické osoby, včetně orgánů veřejné správy, orgánů EU a orgánů členských států EU, zejména pak příjemci služeb Poskytovatele.

Jaké jsou náležitosti oznámení o nezákonném obsahu?

Oznamovatel musí ve svém oznámení o nezákonném obsahu uvést alespoň:

- a) dostatečně podložené vysvětlení důvodů, proč oznamovatel tvrdí, že dotčené informace představují nezákonný obsah;
- b) jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací, například přesnou jednotnou adresu URL nebo adresy URL, a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah v závislosti na typu obsahu a konkrétním typu hostingové služby;
- c) jméno osoby nebo název subjektu podávajících oznámení a jejich e-mailovou adresu, kromě případu informací, o nichž se usuzuje, že představují jeden z trestných činů uvedených v článcích 3 až 7 směrnice 2011/93/EU (trestné činy pohlavního zneužívání, trestné činy pohlavního

vykořisťování, trestné činy dětské pornografie, trestné činy navazování kontaktu s dětmi k sexuálnímu účelům);

- d) prohlášení potvrzující, že se osoba nebo subjekt podávající oznámení v dobré víře domnívají, že informace a tvrzení obsažené v oznámení jsou přesné a úplné.

Jakým způsobem podat oznámení?

Oznámení o nezákonném obsahu lze podat na:

- a) formuláři (preferovaný);
- b) na kontaktu dle Jednotného kontaktního místa.

Co se stane po přijetí oznámení?

Poskytovatel zašle oznamovateli bez zbytečného odkladu potvrzení o obdržení oznámení, a to na e-mailovou adresu uvedenou v oznámení. To neplatí, pakliže oznamovatel svou e-mailovou adresu v oznámení neuvede.

Následně poskytovatel oznámení prověří a rozhodne o případných opatřeních proti šíření nezákonného obsahu. Tímto rozhodnutím mohou být zejména:

- a) rozhodnutí o tom, zda odstranit dané informace či k nim znemožnit přístup nebo omezit jejich viditelnost, či jim přiřadit horší pozici při vyhledávání, či nikoliv;
- b) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit poskytování služby příjemcům, a to zcela nebo částečně, či nikoliv;
- c) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit účty příjemců, či nikoliv;
- d) rozhodnutí o tom, zda pozastavit, ukončit nebo jinak omezit schopnost zpeněžit informace poskytnuté příjemcem, či nikoliv;
- e) rozhodnutí o odložení oznámení, zejména z důvodu, že Poskytovatel po řádném prověření oznámení dospěje k závěru, že se nejedná o nezákonný obsah.

V případě, že někteří Příjemci služeb často poskytují zjevně nezákonný obsah, může Poskytovatel rozhodnout i o pozastavení poskytování služeb takovým příjemcům.

O svém rozhodnutí Poskytovatel bezodkladně vyrozumí oznamovatele a osobu či osoby, jichž se oznámení týká a poskytne jim informace o dostupných možnostech nápravy v souvislosti s tímto rozhodnutím.

Co bude obsahem rozhodnutí?

Obsahem rozhodnutí bude přijaté opatření a odůvodnění takového postupu.

Zejména tedy bude rozhodnutí obsahovat:

- a) informace, zda rozhodnutí obnáší odstranění informací, znemožnění přístupu k nim, přiřazení horší pozice ve vyhledávání, omezení jejich viditelnosti nebo pozastavení či ukončení peněžních plateb souvisejících s těmito informacemi či ukládá jiná opatření v souvislosti s těmito informacemi, a v relevantních případech územní působnost tohoto rozhodnutí a dobu jeho platnosti;
- b) skutečnosti a okolnosti, z nichž rozhodnutí vychází, v relevantních případech včetně informací, zda bylo rozhodnutí přijato na základě oznámení nebo na základě dobrovolného šetření z vlastního podnětu, a je-li to nezbytně nutné, identitu oznamovatele
- c) v relevantních případech informace o použití automatizovaných postupů při přijímání rozhodnutí, včetně informace, zda bylo rozhodnutí přijato s ohledem na obsah zjištěný či identifikovaný automatizovanými postupy;
- d) týká-li se rozhodnutí údajně nezákonného obsahu, odkaz na příslušný právní základ a vysvětlení, proč se informace z tohoto důvodu pokládají za nezákonný obsah;
- e) jestliže se rozhodnutí zakládá na neslučitelnosti informací se smluvními podmínkami poskytovatele, odkaz na příslušný smluvní základ a vysvětlení, proč se informace pokládají za neslučitelné s příslušným(i) ustanovením(i);
- f) jasné a uživatelsky vstřícné informace o možnostech nápravy, které má příjemce služby s ohledem na rozhodnutí k dispozici, zejména prostřednictvím případných interních mechanismů vyřizování stížností, mimosoudního řešení sporů a soudní nápravy.

Co když s rozhodnutím nesouhlasím?

V takovém případě je možné využít interního systému pro vyřizování stížností, případně je možné se obrátit na některý z orgánů mimosoudního řešení sporů.

Kdo je orgánem mimosoudního řešení sporů?

Subjektem pro řešení mimosoudních sporů může být kterýkoliv subjekt k tomu certifikovaný Národním koordinátorem digitálních služeb. V České republice je Národním koordinátorem digitálních služeb Český telekomunikační úřad.

Orgán mimosoudního řešení sporů však není oprávněn uložit závazné řešení sporů. V případě, že spor nebude vyřešen mimosoudně, se budete muset obrátit na věcně a místně příslušný soud.

INTERNÍ SYSTÉM PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. 10. 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách)

a

dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online

PEAMBULE

Společnost **Faster CZ spol. s r.o.**, IČO: 607 22 266, sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno, je jakožto poskytovatel služeb informační společnosti povinným subjektem ve smyslu nařízení o digitálních službách a nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online.

Tímto dokumentem Poskytovatel přijímá interní systém pro vyřizování stížností ve smyslu článku 20 nařízení o digitálních službách a článku 10 nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online.

I.

Definice

- 1.1. „**Poskytovatelem**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí spol. Faster CZ spol. s r.o., IČO: 607 22 266, sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno;
- 1.2. „**Službami**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí:
 - a) služba „prostého přenosu“ spočívající v přenosu informací poskytovaných Příjemcem služby v komunikační síti nebo ve zprostředkování přístupu ke komunikační síti;
 - b) služba „ukládání do mezipaměti“, která spočívá v přenosu informací poskytovaných Příjemcem služby v komunikační síti a zahrnuje automatické dočasné přechodné ukládání informací, které slouží pouze pro co možná nejúčelnější následný přenos informací jiným příjemcům na jejich žádost;
 - c) „hostingová“ služba, která spočívá v ukládání informací poskytovaných Příjemcem služby na jeho žádost;
- 1.3. „**Příjemcem služeb**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která využívá Služby Poskytovatele;
- 1.4. „**Nezákonným obsahem**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakékoli informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb nejsou v souladu s právem Unie nebo právem některého členského státu, a to bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva, jakož i informace, které jsou v rozporu s podmínkami Služby;
- 1.5. „**Neoprávněným zásahem do informačních systémů**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí úmyslné a neoprávněné vymazání, poškození, znehodnocení,

pozměnění nebo potlačení počítačových údajů v informačním systému, nebo jejich znepřístupnění, jakož i narušení nebo přerušení fungování informačního systému vložím počítačových údajů či jejich přenosem, poškozením, vymazáním, znehodnocením, pozměněním, potlačením nebo znepřístupněním, a neoprávněné sledování neveřejných přenosů počítačových údajů do, z nebo uvnitř informačního systému prováděné technickými prostředky, včetně elektromagnetického záření z informačního systému nesoucího takové počítačové údaje;

1.6. „**Teroristickým obsahem**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jeden nebo více z těchto druhů materiálu, totiž materiál, který:

- a) podněcuje ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541, kterými jsou:
 - i. útoky ohrožující lidský život s možným následkem smrti;
 - ii. útoky ohrožující tělesnou integritu člověka;
 - iii. únos nebo braní rukojmích;
 - iv. způsobení rozsáhlého poškození vládních nebo veřejných zařízení, dopravního systému, infrastruktury včetně informačního systému, pevné plošiny na kontinentálním šelfu, veřejného místa nebo soukromého majetku, které může ohrozit lidské životy nebo vyústit ve značné hospodářské ztráty;
 - v. zmocnění se letadla, lodi nebo jiných prostředků veřejné či nákladní dopravy;
 - vi. výroba, držení, získání, přeprava, dodání nebo užití výbušnin nebo zbraní, včetně chemických, biologických, radiologických nebo jaderných zbraní, jakož i výzkum a vývoj chemických, biologických, radiologických a jaderných zbraní;
 - vii. vypouštění nebezpečných látek nebo zakládání požárů, vyvolání povodní nebo zavinění výbuchů, jejichž důsledkem je ohrožení lidských životů;
 - viii. narušení nebo přerušení dodávek vody, elektrické energie nebo jiného základního přírodního zdroje, jehož důsledkem je ohrožení lidských životů;
 - ix. neoprávněné zasahování do informačních systémů, pokud je spácháno úmyslně a pokud došlo k útoku s dopadem na velký počet informačních systémů za použití nástroje sloužícího k neoprávněnému přístupu k informačním systémům, pozměňování informačních systémů či neoprávněnému sledování údajů z informačních systémů;
 - x. neoprávněné zasahování do informačních systémů, pokud je spácháno v rámci zločineckého spolčení, přičemž jím byla způsobena závažná škoda nebo bylo spácháno proti informačnímu systému kritické infrastruktury;

pokud takový materiál přímo či nepřímo, například formou glorifikace těchto teroristických trestných činů, obhajuje páchání teroristických trestných činů, a vyvolává tím nebezpečí, že může být jeden či více takových trestných činů spáchán;

- b) získává osobu nebo skupinu osob ke spáchání nebo přispění ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

- c) získává osobu nebo skupinu osob k účasti na činnostech teroristické skupiny ve smyslu čl. 4 písm. b) směrnice (EU) 2017/541;
 - d) poskytuje návod k výrobě nebo použití výbušnin, palných nebo jiných zbraní nebo škodlivých či nebezpečných látek, nebo k jiným specifickým metodám či technikám za účelem spáchání nebo přispění ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;
 - e) vyhrožuje spácháním některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;
- 1.7. „**Oznámením**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí oznámení o Nezákonném obsahu učiněné jakoukoliv fyzickou či právnickou osobou, a to prostřednictvím mechanismů pro podání oznámení zavedených Poskytovatelem;
- 1.8. „**Oznamovatelem**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která učinila Oznámení prostřednictvím mechanismů pro podání oznámení zavedených Poskytovatelem;
- 1.9. „**Stěžovatelem**“ se pro účely tohoto interního systému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která adresovala Poskytovateli stížnost v souladu s těmito pravidly.

II.

Rozhodnutí Poskytovatele

- 2.1. V případě, že Poskytovatel na základě vlastního šetření či na základě oznámení dospěje k závěru, že informace, které jsou přenášeny nebo uchovány prostřednictvím Služby poskytované Poskytovatelem, mají nezákonný obsah nebo jsou v rozporu se smluvními podmínkami Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vydat následující rozhodnutí:
- f) rozhodnutí o tom, zda odstranit dané informace či k nim znemožnit přístup nebo omezit jejich viditelnost, či nikoliv;
 - g) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit poskytování služby Příjemcům, a to zcela nebo částečně, či nikoliv;
 - h) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit účty Příjemců, či nikoliv;
 - i) rozhodnutí o tom, zda pozastavit, ukončit nebo jinak omezit schopnost zpeněžit informace poskytnuté Příjemcem, či nikoliv;
 - j) rozhodnutí o tom, zda oznámení odložit, zejména z důvodu, že Poskytovatel po řádném prověření oznámení dospěje k závěru, že se nejedná o nezákonný obsah;
 - k) v případě, že někteří Příjemci služeb často poskytují zjevně nezákonný obsah, může Poskytovatel rozhodnout i o celkovém či částečném pozastavení poskytování služeb takovým příjemcům, a to na dobu přiměřenou.

III. Stížnost

- 3.1. Proti rozhodnutí uvedenému v odst. 2.1. písm. a) až f) je možno podat stížnost.
- 3.2. Stížnost je oprávněn podat:
 - a) Příjemce služby; a
 - b) osoba nebo subjekt, který podal oznámení (Oznamovatel).
- 3.3. Lhůta pro podání stížnosti činí šest (6) měsíců ode dne, kdy je rozhodnutí dle odst. 2.1. oznámeno Příjemci služby a/nebo Oznamovateli.

IV. Vyřízení stížnosti

- 4.1. Poskytovatel vyřídí stížnost v co možná nejkratším termínu, nediskriminačně, s náležitou péčí a nesvévolně.
- 4.2. Pakliže Poskytovatel při prošetření stížnosti dospěje k závěru, že jeho rozhodnutí dle odst. 2.1. je nesprávné, tak Poskytovatel toto rozhodnutí zruší, a případně přijme jiná vhodná opatření (např. přijme jiné vhodné rozhodnutí dle odst. 2.1.).

Pakliže Poskytovatel při prošetření stížnosti dospěje k závěru, že jeho rozhodnutí dle odst. 2.1. je správné, tak Poskytovatel stížnost odloží.
- 4.3. O vyřízení stížnosti, včetně odůvodnění svého rozhodnutí, Poskytovatel informuje stěžovatel a Příjemce služby.

V. Zvláštní podmínky pro oznamování a vyřizování stížností v případě teroristického obsahu

- 5.1. Poskytovatel uplatňuje nulovou toleranci šíření Teroristického obsahu prostřednictvím jeho Služeb.
- 5.2. V případě, že Poskytovatel v rámci poskytovaných Služeb odhalí šíření Teroristického obsahu, přijme některé z následujících opatření:
 - a) Teroristický obsah odstraní; nebo
 - b) znemožní přístup k Teroristickému obsahu.
- 5.3. I v případě, že bude Teroristický obsah odstraněn či k němu bude znemožněn přístup, Poskytovatel tento obsah zálohuje a učiní oznámení příslušným orgánům veřejné moci.

Data jsou zálohována po dobu šesti (6) měsíců, přičemž tato doba může být prodloužena příslušným orgánem veřejné moci na dobu nezbytnou pro účely probíhajících správních či soudních řízení.

- 5.4. O přijetí opatření je informován Příjemce služby, případně uživatel, který je vlastníkem takového obsahu, resp. ten, kdo takový obsah prostřednictvím Služby Poskytovatele šíří. Na žádost tohoto uživatele Poskytovatel informuje uživatele i o důvodech přijetí opatření a/nebo mu zašle kopii příkazu k odstranění Teroristického obsahu.
- 5.5. Příslušné orgány veřejné moci jsou oprávněny v příkazu k odstranění rozhodnout o tom, aby informace o přijetí opatření a/nebo o důvodech přijetí opatření a zaslání příslušného příkazu k odstranění, nebyly zveřejněny, a to po dobu nezbytně nutnou, nejvýše však po dobu šesti (6) týdnů. Tato doba může být prodloužena o dalších šest (6) týdnů, pokud je neuveřejnění nadále opodstatněné.
- 5.6. Uživatel, vůči kterému bylo uplatněno některé z opatření proti šíření Teroristického obsahu, je oprávněn obrátit se na Poskytovatele se stížností proti odstranění obsahu nebo znemožnění přístupu k obsahu s žádostí o jeho obnovení nebo znovu-umožnění přístupu k němu.
- 5.7. Poskytovatel je povinen urychleně prošetřit všechny obdržené stížnosti a bez zbytečného odkladu odstraněný obsah obnoví nebo k němu obnoví přístup v případech, kdy jeho odstranění či znemožnění přístupu k němu bylo neoprávněné. V opačném případě Poskytovatel stížnost odloží. O výsledku šetření Poskytovatel informuje stěžovatele do dvou (2) týdnů od přijetí stížnosti.

VI.

Mimosoudní řešení sporů

- 6.1. Příjemci služby, včetně osob nebo subjektů, které podaly oznámení, jimž jsou určena rozhodnutí dle odst. 2.1., 4.2, 5.1. a/nebo 5.6., mají právo obrátit se na příslušné subjekty pro mimosoudní řešení sporů, aby urovnaly spory týkající se těchto rozhodnutí, včetně stížností, které nebyly vyřešeny prostřednictvím interního systému pro vyřizování stížností.
- 6.2. Subjektem pro řešení mimosoudních sporů může být kterýkoliv subjekt k tomuto certifikovaný Národním koordinátorem digitálních služeb (v ČR je jím Český telekomunikační úřad).
- 6.3. Poskytovatel i osoby uvedené v odst. 6.1. se zavazují k vzájemné součinnosti s vybraným subjektem pro mimosoudní řešení sporů.
- 6.4. Subjekt pro mimosoudní řešení sporů nemá pravomoc uložit závazné řešení sporu.