

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PODA a.s.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací anebo případně dalších sjednaných služeb (dále též jen „služba“ či „služby“) společností PODA a.s., IČO: 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 702 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, pod sp. zn. B 4020 (dále jen „Poskytovatel“), osobám, které s Poskytovatelem uzavřely smlouvu o poskytování těchto služeb (dále jen „Účastník“).

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi (dále jen „Smlouva“) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“ nebo jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 odstavce 1 a § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a informace dle § 6.3 odstavce 1 zákona o elektronických komunikacích.

1.3. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou:

Název Poskytovatele: PODA a.s.

Adresa Poskytovatele: 28. října 1168/102, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava

Kontaktní e

Telefonní číslo: 77

Internetové stránky: <https://www.poda.cz>

2. Obsah Smlouvy

2.1. Nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem jsou následující dokumenty:

2.1.1. tělo smlouvy (tzn. dokument podepsaný Poskytovatelem a Účastníkem, viz odst. 3.1.31. těchto podmínek);

2.1.2. tyto všeobecné podmínky;

2.1.3. shrnutí smlouvy, bylo-li poskytnuto (odst. 3.1.32. těchto podmínek);

2.1.4. určení konkrétních rychlostí služeb, byla-li Smlouva uzavřena před 1. 7. 2022;

2.1.5. ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“), a to v rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě;

2.1.6. sdělení ověřovacího kódu Účastníka (dále také jen „OKÚ“) a/nebo ověřovacího kódu pro přenos služby přístupu k internetu, pokud je pro sjednanou službu relevantní, není-li příslušný kód uveden v těle smlouvy;

2.1.7. případné speciální podmínky vydané Poskytovatelem pro konkrétní službu;

2.1.8. případné dodatky Smlouvy nebo jiné projevy vůle, z nichž vyplývá změna Smlouvy, bez ohledu na jejich formu.

2.2. Dokumenty tvořící Smlouvu uvedené v pododstavcích 2.1.2. – 2.1.8. a 2.1.7. těchto podmínek jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele na adrese: <https://www.poda.cz> (dále také jen „internetové stránky Poskytovatele“). Dokumenty uvedené v pododstavcích 2.1.1., 2.1.3., 2.1.6. a 2.1.8. těchto podmínek jsou-li pro Smlouvu relevantní, jsou Účastníkovi dostupné v jeho klientské zóně.

2.3. V případě, že Účastník má zájem sjednat s Poskytovatelem další službu (nad rámec služby již sjednané Smlouvou), uplatní se pro takovou další službu cena podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného v době sjednání další služby. Aktuální ceník je přístupný na internetových stránkách Poskytovatele.

2.4. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu platí ustanovení těla smlouvy, poté ustanovení všeobecných podmínek a následně ustanovení dalších dokumentů uvedených v odstavci 2.1. v pořadí, v jakém jsou ve výčtu zahrnuty. Je-li Účastník spotřebitelem, platí v případě rozporu mezi ustanoveními dokumentů tvořících Smlouvu ustanovení, které je pro Účastníka příznivější.

3. Definice pojmů

3.1. Pro účely Smlouvy:

3.1.1. autentizačním číslem Účastníka se rozumí jeho telefonní číslo uvedené v těle smlouvy nebo jiné číslo, které Účastník Poskytovateli sdělil po uzavření Smlouvy za účelem komunikace ve věci Smlouvy;

3.1.2. běžně dostupnou rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. 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);

3.1.3. ČTÚ se rozumí Český telekomunikační úřad;

3.1.4. datová služba v pevném místě je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní přístupovou síť. Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Poskytovatel je oprávněn odebrat Účastníkovi přidělené IP adresy a nahradit je adresami jinými i bez souhlasu Účastníka, a to i včetně IP adresy zařízení Účastníka z nezbytných provozních nebo technických důvodů. V případě změny IP adresy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost; nárok na náhradu případné vzniklé újmy v souvislosti se změnou IP adresy Účastníkovi nepřislouží. Smlouva o poskytování datové služby je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem D;

3.1.5. den zahájení poskytování služeb znamená první provozní den, kdy Účastník začne využívat služby nebo jejich část;

3.1.6. geografickým číslem se rozumí číslo z číselovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování komunikace na fyzické umístění koncového bodu veřejné komunikační sítě;

3.1.7. hlasová služba v pevném místě (pevná linka) je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určená na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní přístupovou síť. Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Smlouva o poskytování hlasové služby v pevném místě je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem T;

3.1.8. identifikačními údaji Účastníka se rozumí v případě fyzické osoby nepodnikající její jméno, příjmení, datum narození a bydliště, v případě fyzické osoby podnikající její obchodní jméno, IČ a sídlo a v případě právnické osoby její obchodní firma, IČ a sídlo a ve všech případech také korespondenční adresa, kterou Účastník nahlásil Poskytovateli jako svou adresu pro doručování dokumentů;

3.1.9. inzerovanou rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. 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);

3.1.10. klientská zóna je zákaznický portál přístupný na internetových stránkách Poskytovatele, pomocí kterého může Účastník získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, získat vyúčtování, komunikovat s příslušnými odděleními Poskytovatele a měnit parametry Smlouvy. Klientská zóna funguje také jako nepřetržitě přístupná schránka, do které mohou být Účastníkovi doručovány dokumenty. Klientská zóna však není určena k dlouhodobé archivaci dokumentů. Účastník si může veškeré dokumenty doručené Poskytovatelem do klientské zóny stáhnout a archivovat. Klientská zóna je Účastníkovi přístupná ještě 3 měsíce ode dne ukončení Smlouvy;

3.1.11. klientským centrem se rozumí provozovna Poskytovatele, která je určena ke kontaktu se zákazníky a uvedena v seznamu klientských center Poskytovatele na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.poda.cz>;

3.1.12. komunikační síť znamená síť elektronických komunikací používaná Poskytovatelem k poskytování služeb elektronických komunikací;

3.1.13. koncovým bodem sítě se rozumí fyzický bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka;

3.1.14. malým podnikem se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost, bez ohledu na svou právní formu, který zaměstnává méně než 50 osob a jehož roční obrát nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 10 milionů EUR;

3.1.15. maximální rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat stanovená realisticky s ohledem na použitou technologii

a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Hodnota maximální 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);

3.1.16. mikropodnikem se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost, bez ohledu na svou právní formu, který zaměstnává méně než 10 osob a jehož roční obrát nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 2 miliony EUR;

3.1.17. minimální dobou užívání služeb se rozumí doba takto označená a sjednaná ve Smlouvě jako doba, po kterou se Účastník zavázal k užívání služeb sjednaných ve Smlouvě. Minimální doba užívání služeb začíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby Účastníkovi a prodlužuje se o dobu, kdy byla služba poskytována Účastníkovi bezúplatně. V případě nedodržení minimální doby užívání služeb je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za předčasné ukončení Smlouvy ve smyslu odst. 12.13. podmínek, nebo smluvní pokutu, pakliže Smlouvu před uplynutím minimální doby užívání služeb ukončí Poskytovatel z důvodu porušení povinností Účastníka podle odst. 12.1b. podmínek. V situaci, kdy je mezi smluvními stranami sjednána podmíněná sleva z poplatku za zavedení připojení nebo jiného jednorázového poplatku podle odst. 8.7. podmínek, vzniká v případech, kdy je Smlouva ukončena před uplynutím minimální doby užívání služeb, Účastníkovi také povinnost uhradit Poskytovateli předmětný poplatek, ve vztahu, ke kterému podmíněná sleva zanikla (viz odst. 8.7. podmínek);

3.1.18. minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, což 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);

3.1.19. místo instalace je sídlo či bydliště Účastníka, pokud učiní ve Smlouvě uvedeno jinak;

3.1.20. mobilní služba je pro účely Smlouvy definována jako služba přenosu hlasu či dat prostřednictvím zařízení vybaveného SIM kartou. Pro provoz mobilních služeb může Poskytovatel využívat přístupovou mobilní síť jiných operátorů. Dostupnost mobilní hlasové nebo datové služby je technicky podmíněna dostupností signálu mobilní sítě. Smlouva o poskytování mobilní služby je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem M;

3.1.21. geografickým číslem se rozumí číslo z číselového plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména číslo pro přístup ke službám na účet volaného, ke službám s vyjádřenou cenou a účastnické číslo veřejné mobilní komunikační sítě;

3.1.22. osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb (osoby předem vyloučené z odebrání hlasové či datové či TV služby v pevném místě jsou všichni zámci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti Poskytovatele, a dále zámci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti Poskytovatele z jakéhokoliv důvodu. S osobou předem vyloučenou Poskytovatel Smlouvu neuzavře;

3.1.24. osobní údaj je každá informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů). Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor (např. jméno, příjmení, telefonní číslo, emailová adresa apod.);

3.1.25. pevné namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, rozváděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, namontované napevno v místě instalace za účelem poskytování služeb;

3.1.26. poplatek za zavedení připojení znamená jednorázový poplatek za zavedení připojení na místo sjednané ve Smlouvě a/nebo aktivaci služby včetně administrativního a kapacitního vyřízení zahájení jejího poskytování;

3.1.27. Poskytovatel znamená společnost PODA a.s., IČ: 25816170, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 702 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. B 4020;

3.1.28. provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování;

3.1.29. přenosné zařízení je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele umístěné u Účastníka za účelem poskytování Služeb. Za přenosné zařízení Poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, optické koncové zařízení, telefonní přístroj a set-top-box, pokud není určeno jinak;

3.1.30. přístupová síť znamená síť provozovaná Poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem;

3.1.31. servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby Účastníkovi. Servisní rozhraní sítě jsou definována v dokumentu „Podporovaná rozhraní veřejné komunikační sítě společnosti PODA a.s.“, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele;

3.1.32. shrnutím smlouvy je písemná informace podle § 63 odstavce 5 ZEK poskytnutá před uzavřením Smlouvy Účastníkovi, který je spotřebitelem nebo který před uzavřením Smlouvy doloží Poskytovateli své postavení mikropodniku, malého podniku nebo neziskové organizace, a nároku na poskytnutí shrnutí smlouvy se nezřekl;

3.1.33. službou se rozumí služba elektronických komunikací nebo případně další služba sjednaná ve Smlouvě;

3.1.34. Smlouvou se rozumí smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem o poskytování služeb elektronických komunikací nebo jiná smlouva dle odstavce 1.2. těchto podmínek včetně podmínek a dokumentů uvedených v odstavci 2.1. těchto podmínek, případně dalších dokumentů výslovně sjednaných mezi Poskytovatelem a Účastníkem;

3.1.35. smluvní strana znamená Poskytovatel, Účastník nebo kterýkoliv z nich;

3.1.36. spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná;

3.1.37. tělo smlouvy znamená dokument označený „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“, „Smlouva o poskytnutí mobilních služeb PODA“ nebo „Smlouva o poskytnutí neveřejné telefonní služby PODA voice“ případně jiný obdobný dokument podepsaný Poskytovatelem a Účastníkem, který obsahuje označení poskytované služby; podepsaným dokumentem se pro potřeby tohoto pododstavce rozumí také dokument podepsaný elektronicky nebo v případě smluv uzavřených před 1. 7. 2022 též odsouhlasený telefonicky;

3.1.38. tísňovou komunikací se rozumí komunikace pomocí interpersonálních komunikačních služeb mezi uživatelem a centrem tísňové komunikace, jejímž cílem je požadovat a říkat od tísňových služeb pomocí při mimořádných událostech. Tísňová komunikace zahrnuje volání, zasílání zpráv SMS a případně další způsoby komunikace dle příslušného doporučení ministerstva vnitra;

3.1.39. TV služba je IPTV služba - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací Smlouva o poskytování TV služby je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem D;

3.1.40. Účastník znamená každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu;

3.1.41. uživatel znamená každý, kdo užívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;

3.1.42. velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, 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;

3.1.43. velká opakující se odchylka od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut;

3.1.44. velká trvalý odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, 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 10 minut;

3.1.45. velká trvalý odchylka od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut;

3.1.46. zákonem se rozumí jakýkoliv platný a účinný právní předpis, který dopadá na práva a povinnosti smluvních stran, nebo kterýkoliv z nich. Zákonem se pro potřeby Smlouvy může rozumět i přímo použitelný předpis Evropské unie;

3.1.47. zařízeními Poskytovatele jsou Přenosná zařízení a Pevně namontovaná zařízení;

3.1.48. zařízení Účastníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví Účastníka nebo třetí strany, používaný Účastníkem, umístěný v prostorách Účastníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).

3.2. Skutečnost, že je Účastník mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží Účastník Poskytovateli písemným prohlášením, v němž uvede také, zda se vzdává práv, která zákon nebo Smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím. Nedodá-li Účastník Poskytovateli prohlášení dle tohoto odstavce, práva, která zákon nebo Smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím, se na takového Účastníka nevztahují.