



Starnet
internet pro každého

Číslo smlouvy: 635505, verze smlouvy 96 - 2c68f04dc8821d3314ca495b6772a0e1

Rámcová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a Prováděcí smlouva

uzavřená dne 01. 11. 2025 mezi

STARNET, s.r.o., Žižkova tř. 226/3, 370 01 České Budějovice

IČ: 26041561, DIČ: CZ26041561

KS v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 10801

e-mail: internet@starnet.cz, telefon: 800555025

(dále jen **Poskytovatel**)

a

Zákazníkem

Údaje Zákazníka

typ klienta: **Zákazník podnikatel**

společnost: **Město Dačice**

sídlo společnosti: **Krajířova 27, 380 01 Dačice, Česká republika**

IČ: **00246476** DIČ: **CZ00246476**

mobil. telefon: e-mail:

+42

+42

v zas

jméno a příjmení: **Bc. Miloš Novák**

doručovací adresa: **Krajířova 27, 380 01 Dačice, Česká republika**

příjemce: **Město Dačice**

I.

Poskytovatel se uzavřením rámcové smlouvy zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby elektronických komunikací dle prováděcích smluv, přičemž dnešního dne byla mezi smluvními stranami uzavřena první z prováděcích smluv na službu, jež je blíže specifikována níže. Na základě rámcové smlouvy může být uzavřeno vícero služeb, přičemž další služby budou poskytovány na základě dalších prováděcích smluv. Po dobu trvání právního vztahu založeného touto rámcovou smlouvou je Zákazník oprávněn objednávat další služby dle nabídky Poskytovatele. Každá ze služeb se řídí svou vlastní prováděcí

smlouvou a může být ukončena i samostatně. Smluvní vztah mezi smluvními stranami zaniká ukončením poslední prováděcí smlouvy. Stanoví-li prováděcí smlouva něco jiného než Všeobecné podmínky Poskytovatele, použije se prováděcí smlouva. Novější prováděcí smlouva na tutéž službu nahrazuje prováděcí smlouvu starší.

II.

Zákazník stvrzuje, že výše uvedeného dne u něj byla na základě objednávky provedena instalace technického zařízení sloužícího k odběru služeb Poskytovatele. Platnost a účinnost (akceptace) této rámcové smlouvy i níže uvedené první prováděcí smlouvy nastává okamžikem aktivace, která bude provedena na základě jedinečného aktivčního kódu, který Zákazník obdrží prostřednictvím jím stanoveného komunikačního kanálu, tedy e-mailem či SMS zprávou.

Zákazník stvrzuje, že obdržel prostřednictvím jím stanoveného komunikačního kanálu tuto rámcovou i první prováděcí smlouvu k jím první objednané službě: (vymezení a cena služby včetně všech náležitostí dle příslušných právních předpisů), Ceník a Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí, a to jedním z následujících způsobů:

- v případě, že Zákazník zvolil jako komunikační kanál SMS zprávy, byl mu SMS zprávou zaslán jedinečný aktivční kód spolu s číslem návrhu rámcové i první prováděcí smlouvy a odkazem na plné znění rámcové a první prováděcí smlouvy, Ceník a Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.
- v případě, že Zákazník zvolil jako komunikační kanál e-mail, byl mu na jím uvedený e-mail zaslán jedinečný aktivční kód spolu s plným zněním návrhu rámcové i první prováděcí smlouvy a odkazem na rámcovou i první prováděcí smlouvu, Ceník a Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.

Podpis zástupce **Poskytovatele:**

Podpis **Zákazníka:**

Prováděcí smlouva k Rámcové smlouvě č. 635505

(1. prováděcí smlouva)

uzavřená dne - mezi

STARNET, s.r.o., Žižkova tř. 226/3, 370 01 České Budějovice

IČ: 26041561, DIČ: CZ26041561

KS v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 10801

e-mail: internet@starnet.cz, telefon: 800555025

(dále jen **Poskytovatel**)

a

Zákazníkem

Údaje Zákazníka

typ klienta: **Zákazník podnikatel**

společnost: **Město Dačice**

sídlo společnosti: **Krajčářova 27, 380 01 Dačice, Česká republika**

IČ: 00246476 DIČ: CZ00246476

mobil, telefon: e-mail:

+42 -

+42

v zastoupení:

jméno a příjmení: **Bc. Miloš Novák**

doručovací adresa: **Krajířova 27, 380 01 Dačice, Česká republika**

příjemce: **Město Dačice**

Specifikace a parametry služeb:

1. ID služby: **6576** Služba: **Internet** Tarif: **INTERNET 100 Mbps VIP**

Maximální/inzerovaná rychlost stahování (download): **100 Mbps**

Maximální/inzerovaná rychlost odesílání (upload): **100 Mbps**

Běžně dostupná rychlost stahování (download): **60 Mbps**

Běžně dostupná rychlost odesílání (upload): **60 Mbps**

Minimální rychlost stahování (download): **30 Mbps**

Minimální rychlost odesílání (upload): **30 Mbps**

Adresa přípojky: **Krajířova 27, 380 01 Dačice I**

Smlouva je uzavřena na dobu **neurčitou**.

Periodické poplatky za službu:

Základní cena služby celkem: **9880 Kč měsíčně**

Celkem za služby: **9880 Kč měsíčně**

Fakturovat od: **01.11.2025**

Fakturační perioda: **1 měsíc**

Ověřovací kód: 2022BQVN2EJDIPWAYZ1R

Všechny ceny jsou uvedeny včetně základní sazby DPH

Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, koncovým zařízením nebo WiFi připojením prostřednictvím bezdrátového routeru, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popřípadě obsah cílového požadavku uživatele. Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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.

Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.

1. Zákazník prohlašuje, že:

- a. se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP), tyto obdržel a bere na vědomí, že jsou nedílnou součástí této smlouvy a zavazuje se VOP aktuálně platné dodržovat;
- b. se seznámil s obsahem aktuálně platného ceníku Poskytovatele, tento obdržel, akceptuje jej a bere na vědomí, že dle něj bude Poskytovatel Zákazníkovi své služby účtovat v případě, že smluvní ujednání nestanoví jinak;
- c. uděluje poskytovateli oprávnění ke zpracování svých osobních údajů a k zasílání obchodních sdělení.

2. Zákazník se zavazuje hradit měsíční poplatky za poskytované služby na základě výzvy zaslané Poskytovatelem dle výše uvedené formy doručení. Při prodlení delším než 10 dnů je Poskytovatel oprávněn přerušit či omezit poskytování služeb, aniž by to mělo jakýkoli vliv na povinnost Zákazníka hradit měsíční poplatky dle této smlouvy. Zákazníkovi bude Poskytovatelem zasíláno vyúčtování způsobem dohodnutým ve "Vyúčtování - forma doručení".

3. Poskytovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkovi vstup do Věrnostního programu, jehož součástí je tzv. Věrnostní období, kdy se pro účely této Smlouvy za Věrnostní období považuje minimální doba, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků. Do této doby není započítávána doba, po níž je Služba poskytována v rámci Akčního období.

4. V rámci Věrnostního programu může být Zákazníkovi poskytnuto cenové zvýhodnění. Konkrétní výše poskytnuté slevy je vypočtena jako rozdíl ceny uvedené v Ceníku v době uzavření této Smlouvy (tato cena je uvedena i výše jako Ceníková cena) a ceny uvedené v této Smlouvě.

5. Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud:

- je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň;
- je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň;
- Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň;
- Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.

6. Byly-li Zákazníkovi v rámci Věrnostního programu poskytnuty slevy oproti Ceníku (podmíněné minimální dobou, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere Zákazník pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění dle čl. 5 této Smlouvy na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poskytnuté služby (např. instalace, deinstalace) v plné výši dle Ceníku (ceníkové ceny ke dni uzavření této smlouvy uvedeny výše), případně doučtovat Zákazníkovi částky odpovídající poskytnutým slevám z poplatků či cen (zejména zvýhodněná zařízení, zvýhodněné pronájmy zařízení, cenová zvýhodnění Instalace či Deinstalace či jiná další cenová zvýhodnění), vyjma poskytnuté slevy za službu připojení k síti internet. V případě dotovaného koncového zařízení výše úhrady nepřekročí poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo částí ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší.

7. V případě, že ve Smlouvě bylo sjednáno užívání Služeb na dobu neurčitou a Zákazník současně využívá výhod Věrnostního programu či je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Zákazník podnikatel povinen a zavazuje se v případě nedodržení doby Věrnostního období uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše tohoto finančního vypořádání je stanovena jako součet jedné dvacetiny hodnoty měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo součtem jedné dvacetiny minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednaného Věrnostního období, to vše pouze za předpokladu, že k ukončení Smlouvy dojde do třech měsíců od uzavření

Smlouvy. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi smluvními stranami, zejména nároky vyplývající z čl. 6 této Smlouvy. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, doba trvání smluvního závazku je stanovena tak, že k dohodnuté minimální zákaznickem hrazené době se připočítává doba Akčního období tak jak jsou konkretizovány výše v čl. "Specifikace a parametry služby".

8. Zákazník může vypovědět smlouvu v 30denní výpovědní době, která začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.
9. Zákazník je v případě prodlení jakéhokoliv peněžitého dluhu vůči Poskytovateli povinen hradit smluvní úroky z prodlení ve výši 0,25 % denně a zároveň smluvní pokutu ve výši 0,25 % denně. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. V případě prodlení se splněním jakéhokoliv nepeněžitého dluhu Zákazníka vůči Poskytovateli, je Zákazník povinen hradit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý zjištěný případ, čímž také není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
10. Zákazník uzavřením této Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.
11. Výše uvedené smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.
12. Tato smlouva nahrazuje všechna předchozí ujednání smluvních stran vztahující se k předmětu této smlouvy.

Související dokumenty k rámcové a prováděcí smlouvě

- [Všeobecné obchodní podmínky](#)
- [Aktuální ceník](#)
- [Specifikace rozhraní sítě a rychlostí](#)
- [Zásady zpracování osobních údajů](#)
- [Podmínky změny poskytovatele služby](#)

Podpis zástupce **Poskytovatele:**

Podpis **Zákazníka:**

IČ:

JAK SPRÁVNĚ ZAPLATIT ZA SJEDNANÉ SLUŽBY...

JEDNORÁZOVÝ / TRVALÝ PŘÍKAZ

Číslo účtu: _____ a.s.) nebo _____ a.s.)

Částka k úhradě: najdete na Výzvě k platbě

Variabilní symbol: najdete na Výzvě k platbě

Konstatní symbol: 0308

INKASO

Číslo účtu: _____, a.s.)

Částka k úhradě: nezadávejte

Variabilní symbol: nezadávejte

Periodicita: měsíční

Limit: částka nesmí být nižší než fakturovaná částka

Vámi nahlášené inkaso bude aktivováno nejdříve od 1. dne následujícího měsíce po doručení oznámení o zřízení inkasa. Inkaso je prováděno vždy 5. až 10. pracovní den v měsíci.

VKLAD NA BANKOVNÍ ÚČET

Číslo účtu: _____ banka, a.s.) nebo _____ elsenbank a.s.)

Částka k úhradě: najdete na Výzvě k platbě

Variabilní symbol: najdete na Výzvě k platbě

Konstatní symbol: 0308

HOTOVĚ

Platba na níže uvedených pobočkách:

- Ant. Barcala 1446/26a , 370 05 České Budějovice
- K Hubáčovu 709, 251 64 Mnichovice
- Komenského 128, 374 01 Trhové Sviny
- Plzeňská 95/44, 266 01 Beroun
- Pražská 3101/86, 669 02 Znojmo
- Železniční 7, 326 00 Plzeň 2-Slovany-Východní Předměstí

nebo na pobočkách partnerských společností:

- DOZIMONT s.r.o., Hlavní 200, 403 31 Ústí nad Labem
- IS DATA, s.r.o., Milady Horákové 604, 372 01 Kladno
- Jemnice Online, Tyršova 591, 675 31 Jemnice

INKASO
Číslo účtu: _____
Částka k úhradě: _____
Variabilní symbol: _____
Konstatní symbol: 0308

Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb

1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen jako „zákon o elektronických komunikacích“) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“) a upravují smluvní podmínky služeb poskytovaných společností **STARNET, s.r.o. (dále i jen jako „VOP“)**

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího znění VOP nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1. „Poskytovatelem“ obchodní společnost **STARNET, s.r.o.**, sídlem Žižkova tř. 226/3, 370 01 České Budějovice, IČO: 26041561.
- 2.2. Zájemcem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3. „Zákazníkem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, pokud není konkretizována jako Zákazník podnikatel nebo Zákazník spotřebitel.
- 2.4. „Zákazníkem podnikatelem“ - právnická osoba, vyjma mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.5. „Zákazníkem spotřebitelem“ - podnikající nebo nepodnikající fyzická osoba, mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.6. „Službou“ -
 - a) Internet - zprostředkování připojení k síti internet a související služby, které umožňují využívání internetu nebo
 - b) Televize - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatelem. Službu Televize je možné Zákazníkovi poskytnout pouze při současném poskytování Služby Internet.
 - c) Doplnkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.7. „Rámcovou smlouvou“ – Smlouva, v níž jsou sjednána základní pravidla, jimiž se budou řídit v budoucnu uzavřené konkrétní (tzv. prováděcí) smlouvy, nebude-li v této prováděcí smlouvě ujednáno jinak. Při vzniku prováděcí smlouvy uzavřené na základě rámcové smlouvy se tedy v rozsahu, v němž strany nesjednaly v prováděcí smlouvě jinak, stávají pravidla (smluvní podmínky) sjednaná v rámcové smlouvě součástí obsahu prováděcí smlouvy, a to aniž by na ně muselo být v prováděcí smlouvě odkázáno.
- 2.8. „Smlouvou“ – Rámcová či Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.9. „Autorizačním kódem“ – Každému Zájemci i Zákazníkovi je přidělen jedinečný Autorizační kód, který obdrží před uzavřením Smlouvy. V případě ztráty Autorizačního kódu Zákazníkem jej Poskytovatel sdělí způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování, přičemž žádost o sdělení Autorizačního kódu bude zaslána písemně formou listinné zásilky s úředně ověřeným podpisem nebo osobně v provozovně Poskytovatele oproti předložení průkazu totožnosti Zákazníka.
- 2.10. „Zařízením Poskytovatele“ - technické zařízení, nebo část sítě elektronických komunikací ve vlastnictví Poskytovatele na přípojném místě Zákazníka, které je prvním rozhraním (zpravidla typu Ethernet RJ45) za prvním zařízením v majetku Poskytovatele.
- 2.11. „Koncovým zařízením“ - zařízení, které je připojeno na Zařízení Poskytovatele, prostřednictvím kterého Zákazník užívá službu Poskytovatele (např. router, set-top box, telefonní přístroj).

3. Vznik smlouvy

- 3.1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele Zájemcem s následným potvrzením takovéto elektronické objednávky Poskytovatelem a akceptací prostřednictvím Autorizačního kódu Zájemcem a u služby Televize také v klientské zóně nebo v TV aplikaci. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.
- 3.2. Zákazník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).
- 3.3. Zákazník je povinen při každé komunikaci s Poskytovatelem uvádět Autorizační kód. Bez uvedení Autorizačního kódu bude ze strany Poskytovatele považována takováto komunikace za neautorizovanou.
- 3.4. Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovu nemovitosti vzniklé v souvislosti s poskytováním služby.
- 3.5. Zákazník uzavřením Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.

4. Trvání smlouvy

4.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

4.2. Je-li uzavírána smlouva na dobu určitou se Zákazníkem spotřebitelem, nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců.

5. Změna smlouvy

5.1. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto VOP a Ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se nabízených služeb, ceny služby, vyúčtování, plateb, způsobu a podmínek poskytování služeb a dále týkajících se rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka, doby trvání Smlouvy a způsobu a podmínek jejího ukončení, smluvních pokut, technicko-provozních náležitostí a zpracování osobních údajů uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna technických, provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

5.2. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti výše uvedené změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň Zákazníka informuje o této změně. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Zákazníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Informaci Poskytovatel sdělí Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.

5.3. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.

5.4. Rozsah poskytovaných služeb, zejména služby Televize může být měněn i v klientské zóně nebo v TV aplikaci a následným zpřístupněním nového rozsahu služeb Poskytovatelem.

6. Zánik smlouvy

6.1. Smlouva zaniká:

- a) na základě dohody mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
- b) výpovědí ze strany Zákazníka či Poskytovatele;
- c) odstoupením ze strany Zákazníka či Poskytovatele;
- d) úmrtím nebo zánikem Zákazníka nebo Poskytovatele.

6.2. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Zákazník spotřebitel i bez uvedení důvodu kdykoliv vypovědět písemně formou listinné zápisky nebo osobně v provozovně Poskytovatele s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud Smlouva nestanoví jinak. V případě výpovědi Smlouvy Zákazníka podnikatele smluvní strany sjednávají výpovědní dobu v délce 3 měsíců. Výpověď smlouvy bude obsahovat jednoznačnou identifikaci Zákazníka, zejména Autorizační kód dle čl. 2.8 těchto VOP.

6.3. S ohledem ochranu Zákazníka si Poskytovatel vyhrazuje právo ověřit jeho totožnost nejen Autorizačním kódem, ale i jiným způsobem. V případě důvodného podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, tedy Zákazníkem, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat úředně ověřený podpis v případě písemné formy výpovědi a předložení dokladu totožnosti v případě výpovědi učiněné osobně v provozovně Poskytovatele.

6.4. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Zákazníkovi, pokud:

- a) Zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 90 dnů;
- b) Zákazník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
- c) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje;
- d) Další poskytování dané služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů požadovat.

6.5. V případě, že bude Zákazník zastoupen při zániku smlouvy třetí osobou, je tato osoba povinna se Poskytovateli prokázat plnou mocí s úředně ověřeným podpisem Zákazníka (zmocnitele).

6.6. Změna poskytovatele internetu dle zákona o elektronických komunikacích včetně sdělení ověřovacího kódu se řídí ust. ust. § 34a tohoto zákona a vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

7. Cena Služby a platební podmínky

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně. Služby jsou poskytovány úplatně. Ceny za každou jednotlivou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním Ceníkem Poskytovatele. Aktuální Ceník je přístupný na webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit.

7.2. Poskytovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkovi vstup do Věrnostního programu. V rámci Věrnostního programu může být Zákazníkovi poskytnuto podmíněné cenové zvýhodnění. Konkrétní výše poskytnuté slevy se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v Ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené ve Smlouvě.

7.3. Zákazník může uzavřít Smlouvu i bez účasti ve Věrnostním programu.

7.4. Věrnostní období v rámci Věrnostního programu je stanoveno individuálně dle ujednání ve Smlouvě (dále jen „Věrnostní období“).

- 7.5.** Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud:
- a) je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň;
 - b) je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň;
 - c) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň;
 - d) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.
- 7.6.** Byly-li Zákazníkovi v rámci Věrnostního programu poskytnuty slevy oproti Ceníku (podmíněné dobou, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere Zákazník pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poplatky v plné výši dle Ceníku, případně doučtovat Zákazníkovi částky odpovídající poskytnutým slevám (zejména zvýhodněné pronájmy či prodej zařízení, cenová zvýhodnění instalace či deinstalace či jiná další jednorázová cenová zvýhodnění).
- 7.7.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi spotřebiteli, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu neurčitou s minimální délkou plnění, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany Zákazníka spotřebitele, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 6.4 písm. a), b) a c) těchto VOP, v období do 3 měsíců od uzavření Smlouvy s Poskytovatelem, přičemž výše úhrady bude v případě Zákazníka spotřebitele, odpovídat jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy, nebo jedna dvacatina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy.
- 7.8.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi podnikateli, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu neurčitou s minimální délkou plnění, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany Zákazníka podnikatele, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 6.4 písm. a), b) a c) těchto VOP, přičemž výše úhrady bude odpovídat součtu všech měsíčních paušálů či minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy.
- 7.9.** Poskytovatel upozorní Zákazníka v případě, že neuhradí řádně a včas, přičemž za prokazatelné upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail ("upomínka"). Ode dne prodlení s úhradou vyúčtované částky je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi také úrok z prodlení, jehož výše je stanovena obecně závaznými právními předpisy. Zákazník se v případě prodlení s uhrazením Vyúčtování také zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na odblokování Služeb, náklady spojené s vymáháním, případně smluvní pokutu ve výši dle platného Ceníku nebo Smlouvy, a to i prostřednictvím třetí osoby.

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 8.1.** Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu se Zájemcem, který:
- a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u něhož lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu),
 - b) v minulosti zneužil, nebo se pokusil zneužít Službu nebo u něhož existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
 - c) který má neuhrazené závazky z jiného smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn za tímto účelem ověřit platební schopnost Zájemce
- Poskytovatel je oprávněn za účelem ověření výše uvedených ověřit platební bonitu Zájemce.
- 8.2.** Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi aktivační, deaktivální či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.
- 8.3.** Poskytovatel při poskytování služby přístupu k internetu nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 8.4.** Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
- dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
 - zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
 - zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 8.5.** Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 8.6.** Poskytovatel je ve smyslu oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;

- v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemií;
 - na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- 8.7.** Takovéto omezení/přerušeni Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 8.8.** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky, popřípadě pohledávku za Zákazníkem postoupit třetí osobě. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek včetně oprávněných nákladů zmocněnce.
- 8.9.** Poskytovatel je oprávněn k instalaci a deinstalaci veškerých zařízení, tj. zejména Zařízení Poskytovatele i koncových zařízení využít služeb třetích osob.
- 9. Práva a povinnosti Zákazníka**
- 9.1.** Zákazník je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP, Ceníkem i další smluvní dokumentací a že s jejím obsahem bez výhrad souhlasí.
- 9.2.** Zákazník zejména nesmí:
- a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
 - b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
 - c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak
 - d) poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod. Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.
- 9.3.** Zákazník je povinen řádně hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby, a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby připsání příslušné platby za poskytované Služby nebo ostatních finančních závazků ze strany Zákazníka na bankovní účet Poskytovatele či do okamžiku úhrady příslušné platby v hotovosti v provozovně Poskytovatele, které vyplývají z uzavřené příslušné Smlouvy anebo VOP, má Poskytovatel právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 9.4.** V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 9.5.** Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen poskytnuté údaje doložit.
- 9.6.** Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 9.7.** Zákazník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- 9.8.** Zákazník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 9.9.** Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkově nemovitosti vzniklé v souvislosti s instalací.
- 9.10.** Zákazník uzavřením Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.
- 10. Reklamáce a poruchy**
- 10.1.** V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli, popřípadě jím pověřené třetí osobě poplatek za výjezd a práci dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.
- 10.2.** Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou písemné listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele či na emailovou adresu reklamac@netportal.cz s uvedením Autorizačního kódu. Reklamací na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamací zanikne.

Reklamáce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

- 10.3.** Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku.

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

- 10.4.** V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamace způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

- 10.5.** Nahlášení poruchy skrze elektronickou komunikaci bez uvedení Autorizačního kódu Zákazníka, na jiný než email dle čl. 10.2 či telefonicky bude považováno za podnět ke zlepšení Služby, nikoli za reklamaci ve smyslu výše uvedených článků.

- 10.6.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.

11. Archivace

- 11.1.** Zájemce či Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů.

- 11.2.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů.

- 11.3.** Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.

12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 12.1.** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele se řídí odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi zákonem o elektronických komunikacích.

- 12.2.** Zákazník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

13. Rozhodné právo (řešení sporů)

- 13.1.** Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

- 13.2.** Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

- 13.3.** Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
- Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Zákazník uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

- 14.2.** VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.

- 14.3.** VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.

- 14.4.** Nedílnou součástí smluvní dokumentace jsou Ceník, Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.

- 14.5.** Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.

- 14.6.** Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.7.2022 a nahrazují dosud platné VOP.



Starnet
internet pro každého

**Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu
dle § 34a zákona 127/2005 Sb.**

1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky stanovují postup při realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen "Změna poskytovatele") a upravují práva a povinnosti Poskytovatele a účastníka veřejně dostupné služby přístupu k internetu (dále jen "Účastník"). Poskytovatelem je společnost STARNET, s.r.o., IČO: 26041561, Žižkova tř. 226/3, České Budějovice 6, 370 01 České Budějovice (dále také „STARNET, s.r.o.“).

Poskytovatel má povinnost umožnit Účastníkovi, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu internetu, pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.

Celkový postup při realizaci Změny poskytovatele probíhá pouze v pracovních dnech. Na realizaci Změny poskytovatele se podílí:

- a) Účastník,
 - b) Přejímající poskytovatel, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu,
 - c) Opouštěný poskytovatel, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby k internetu
- Veškerý postup realizace Změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 Sb. O podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu a vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu vydanou Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“).

2. Změna internetu od jiného poskytovatele služeb ke společnosti STARNET, s.r.o. jako přejímajícímu poskytovateli

Postup Změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu, v tomto případě STARNET, s.r.o.

Účastník může podat žádost o Změnu poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy prechod@starnet.cz. Žádost Účastníka musí obsahovat alespoň:

- a) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka),
- b) Identifikaci opouštěného poskytovatele,
- c) Identifikátor služby u opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby),
- d) Identifikační údaje Účastníka (údaje pro ověření totožnosti),
- e) Navrhovaný termín, ke kterému chce Účastník uskutečnit změnu poskytovatele služby,

Žádost předá STARNET, s.r.o. opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů.

STARNET, s.r.o.
Antonína Barcala 1446/26a
370 05 České Budějovice

IČ:
DIČ:

26041561
CZ26041561

2700098394/2010 (Fio banka, a.s.)
1816363001/5500 (Raiffeisenbank, a.s.)

Zelená linka:
Fakturace:
Technická podpora:

800 555 025
387 201 160
380 427 437

e-mail: internet@starnet.cz
www: www.starnet.cz



Starnet
internet pro každého

Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení společnosti STARNET, s.r.o., zda Žádost potvrzuje anebo může Žádost v určitých případech odmítnout (např. pro neexistující OKU kód).

Pokud opouštěný poskytovatel Žádost potvrdí, STARNET, s.r.o. zahajuje technické šetření. Podle technického šetření STARNET, s.r.o. rozhodne, zda navržený termín přenosu, který účastník uvedl v žádosti:

- a) potvrdí,
- b) navrhne nový termín dle technických možností,
- c) popř. žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit.

STARNET, s.r.o. jako přejímající poskytovatel si vyhrazuje právo termín Změny poskytovatele zrušit a navrhnout Účastníkovi termín nový, současně si vyhrazuje právo žádost zrušit, pokud nebude z technických důvodů možné službu na daném místě zřídit.

Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si STARNET, s.r.o. s Účastníkem společně potvrdí, a to v případě, pokud se liší od termínu navrženého v Žádosti Účastníka.

Přerušování poskytování služby z důvodu Změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den.

Nová účastnická smlouva se společností STARNET, s.r.o. nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

Nedohodnou-li se STARNET, s.r.o. s Účastníkem na jiném datu Změny poskytovatele nebo na jiném řešení bezodkladně poté, co jej STARNET, s.r.o. o nemožnosti realizace k zvolenému datu informuje, maximálně však do 60 dnů ode dne původně sjednaného data Změny poskytovatele, a to z důvodu nečinnosti Účastníka, i přesto, že se jej STARNET, s.r.o. snažil kontaktovat, má se za to, že Účastník vzal svou žádost zpět a odstoupil od účastnické smlouvy.

V případě, že k realizaci přenosu služby přístupu k internetu nedojde, je Účastník povinen vrátit do 15 dnů veškerá koncová zařízení, která jsou ve vlastnictví společnosti STARNET, s.r.o.

3. Změna internetu od společnosti STARNET, s.r.o. k jinému poskytovateli Služeb

Pro Změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od společnosti STARNET, s.r.o. k novému přejímajícímu poskytovateli musí Účastník předložit OKU kód (ověřovací kód účastníka), který Účastník nalezne ve své účastnické smlouvě, popř. v samoobsluze.

Proces Změny poskytovatele vede Přejímající poskytovatel, který zašle potřebné údaje společnosti STARNET, s.r.o. na e-mailovou adresu Kontakt pro změnu poskytovatel prechod@starnet.cz, komunikace je zahájena a vedena výhradně přes tuto e-mailovou adresu.

Žádost musí obsahovat alespoň:

- a) OKU kód (neboli ověřovací kód účastníka),
- b) Jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele internetu,
- c) Navrhovaný termín, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout.

STARNET, s. r. o.
Antonína Barcala 1446/26a
370 05 České Budějovice

IČ: 26041561
DIČ: CZ26041561

2700098394/2010 (Fio banka, a.s.)
1816363001/5500 (Raiffeisenbank, a.s.)

Zelená linka: 800 555 025
Fakturace: 387 201 160
Technická podpora: 380 427 437

e-mail: internet@starnet.cz
www: www.starnet.cz



Komunikace na této e-mailové adrese probíhá pouze v souvislosti se Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb. Uvedená e-mailová adresa neslouží k řešení jiných záležitostí. Pokud nebude žádost splňovat minimální kritéria uvedená výše, bude odmítnuta.

Pokud byl v doručené Žádosti o Změnu poskytovatele uveden odpovídající OKU kód, nelze provádět jakékoliv změny nastavení služby přístupu k internetu.

Účastnická smlouva mezi společností STARNET, s.r.o. a Účastníkem je ukončena ke dni Změny poskytovatele služby internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik účastnické smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit veškeré závazky vůči společnosti STARNET, s.r.o., které vznikly na základě daného smluvního vztahu. Nedojde-li ke Změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva se společností STARNET, s.r.o. za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

Účastník není oprávněn jakkoliv manipulovat či demontovat koncová zařízení k přenášené službě, která jsou ve vlastnictví společnosti STARNET, s.r.o.

4. Služba v balíčku

Je-li přenášena služba v balíčku s jinými službami anebo zařízeními, může mít Změna poskytovatele dopad na další součásti balíčku (např. změna ceny, ukončení slev, povinnost doplatit zařízení atd.). Může také dojít k deaktivaci některých služeb, které nelze bez přenášené služby dále poskytovat.

Upozorní-li Účastník na to, že přenášena služba je součástí balíčku či nepodá instrukce, jak s ostatními službami nakládat, může se původně sjednaná lhůta pro přenesení služby prodloužit anebo může dojít ke zrušení Žádosti (dle podmínek přejímajícího poskytovatele).

Pokud opouštěný poskytovatel upozorní přejímajícího na existenci služby v balíčku, přejímající poskytovatel poté do 3 pracovních dnů dle pokynů Účastníka oznámí potvrzení či zrušení Žádosti. Jestli přejímající poskytovatel neobdrží od Účastníka ve lhůtě 3 pracovních dnů žádný pokyn, je přejímající poskytovatel oprávněn Žádost zrušit.

5. Podmínky pro určení výše paušální náhrady

Účastník má právo na finanční náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo ke zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Výše paušální náhrady je stanovena prováděcím právním předpisem č. 529/2021 Sb., jejíž vybraná část ustanovení stanoví za:

- a) Zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení,
- b) Zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu,
- c) Nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení.

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených v části 5 a) až c).



Starnet
internet pro každého

6. Závěrečná ustanovení

STARNET, s.r.o. je oprávněn tyto Podmínky změny poskytovatele internetu kdykoliv aktualizovat či měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetové adrese <https://www.starnet.cz/>, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

STARNET, s. r. o.
Antonína Barcala 1446/26a
370 05 České Budějovice

IČ:
DIČ:

26041561
CZ26041561

2700098394/2010 (Ho banka, a.s.)
1816363001/5500 (Raiffeisenbank, a.s.)

Zelená linka:
Fakturace:
Technická podpora:

800 555 025
387 201 160
380 427 437

e-mail: internet@starnet.cz
www: www.starnet.cz