

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

Obsah

1. Úvodní ustanovení	str. 1
2. Definice pojmů	str. 1
3. Služba a její rozsah	str. 2
4. Zvláštní ujednání o poskytování služby digitálního televizního vysílání (IPTV)	str. 2
5. Trvání, změna a ukončení Smlouvy	str. 3
6. Práva a povinnosti Poskytovatele	str. 3
7. Práva a povinnosti Účastníka	str. 4
8. Práva a povinnosti k zapůjčenému Technickému zařízení nebo Účastnické stanice	str. 5
9. Cena a platební podmínky	str. 5
10. Závady, poruchy a servisní zásahy	str. 6
11. Reklamační podmínky	str. 7
12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody	str. 9
13. Omezení poskytování Služby	str. 10
14. Volba operátora	str. 10
15. Přenositelnost čísla, blokování hovorů	str. 10
16. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	str. 11
17. Ochrana osobních údajů účastníků	str. 12
18. Odstoupení od smlouvy	str. 14
19. Jednostranná změna smluvních podmínek	str. 14
20. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení	str. 14
21. Společná závěrečná ustanovení	str. 15

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací, datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost SELECT SYSTEM, s.r.o. poskytuje služby elektronických komunikací a související služby Účastníkům.
- 1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

- 2.1. Oprávněná osoba je osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem smluvní strany.
- 2.2. Pověřená osoba je osoba oprávněná smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- 2.3. Oprávněný podpis je písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního předpisu. Elektronický podpis může být použit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Účastníkovi nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu účastníkovi nabídnuta a Účastník ji bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s poskytovatelem nebo při komunikaci s ním, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a účastníkem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob elektronického podpisu.
- 2.4. Popis služby je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu Služby uvedeno jinak. Popis služby je k dispozici na www.selectsystem.cz/dokumenty
- 2.5. Poskytovatelem je společnost SELECT SYSTEM, s.r.o., se sídlem v Šumperku, Gen. Svobody 17/2, PSČ: 787 01, IČ: 25382292 zapsané v rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 17092. Poskytovatel je operátorem ve smyslu § 2 písm. e) Zákona.
- 2.6. Poskytovatel přístupu je operátor, který poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací, datových a telekomunikačních služeb.
- 2.7. Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.
- 2.8. Službou se rozumí Služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo Technické specifikace. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží.
- 2.9. Smlouva je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi, případně jiná smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem
- 2.10. Smluvní strany jsou osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Účastník.
- 2.11. Technická specifikace je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.
- 2.12. Síť elektronických komunikací znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

- 2.13. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba, tento termín je užíván jednotně pro pojmy uživatel, zákazník a navrhovatel.
- 2.14. Koncové zařízení nebo Účastnická stanice je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných služeb
- 2.15. Koncové zařízení účastníka: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway - domácí brána - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitálního televizního signálu; server účastníka.
- 2.16. Agregace je poměr vyjadřující omezení při využívání přenosové kapacity pro každého Účastníka Služby, tzn. že celková dostupná přenosová kapacita odpovídá podílu součtu nominálních přístupových rychlostí linek Účastníků v daném agregačním bodě a agregačního poměru definovaného pro Službu. Služba je poskytována v závislosti na technické specifikaci s agregačním poměrem od 1:20 do 1:1. Tento poměr vyjadřuje, o kolik se celková kapacita může snížit, resp. kterou Účastníci spotřebují, pokud budou všichni najednou přihlášení a budou stahovat maximální rychlosti své linky. Toto číslo se vydělí 20 nebo jiným, podle typu agregace (např. službu wADSL 8/1Mbit/s při agregaci 1:20 vydělíte $8192 : 20 = 409,6$ kbit/s - to je maximální snížení rychlosti v rámci dané agregace pro příchozí data a $1024 : 20 = 51,2$ kbit/s pro data odchozí). Uplatnění agregace může způsobit snížení přenosové rychlosti na přípojkách xDSL, což se projeví poklesem rychlosti přístupu na internet na straně Účastníků. Případné zpomalení přenosu dat související s agregací není možné vnímat jako poruchu nebo nedodržení smluvního vztahu uzavřeného mezi Účastníkem a Poskytovatelem, protože je plně v souladu s definicí produktů fungujících na bázi xDSL. Případné snížení rychlosti tedy není vadným poskytováním služby. Díky velkému počtu účastníků xDSL je však zatížení linky rozloženo v čase a tím pravděpodobnost přetížení linky klesá.
- 2.17. MIR je maximální rychlost v obou směrech (download i upload).
- 2.18. CIR je garantovaná minimální rychlost v obou směrech (download i upload).
- 2.19. Službou IPTV - šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu účastníka k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání v rozsahu uvedeném ve Smlouvě.
- 2.20. Webový formulář je objednávkový formulář umístěný v některé podsektci webových stránek Poskytovatele [http:// www.selectsystem.cz](http://www.selectsystem.cz), jehož vyplněním Účastník nebo jeho oprávněný zástupce žádá uzavření Smlouvy - objednává zřízení Služby.
- 2.21. Web Poskytovatele jsou webové stránky Poskytovatele umístěné na adrese <http://www.selectsystem.cz>, na nichž se může Účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.
- 2.22. Hotline centrum je linka +420 777 746 111 pro hlášení poruch u poskytované Služby nebo Služeb.
- 2.23. Zákon je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.
- 2.24. Technické zařízení je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Účastníka instaloval, Účastníkovi předal nebo zapůjčil.

3. Služba a její rozsah

- 3.1. Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací, datových a telekomunikačních služeb a služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo v Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a/nebo příslušné Technické specifikaci nebo Popisu služby.
- 3.2. Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:
- hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací;
 - služba zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet;
 - služba přenosu dat;
 - doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno Zákonem nebo dohodnuto mezi Smluvními stranami;
 - registrace domén;
 - televize přes internetový protokol.
- 3.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své Sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- 3.4. Služby, produkty a funkce služeb specificky určených pro koncové uživatele se zdravotním postižením nejsou poskytovány.

4. Zvláštní ujednání o poskytování služby digitálního televizního vysílání (dále jen IPTV)

- 4.1. K řádnému příjmu služby IPTV musí mít účastník zvláštní technické zařízení, tzv. IPTV set-top-box včetně příslušenství (dále jen „STB“).
- 4.1.1. Pronajmutí STB: pokud se na tom smluvní strany dohodly ve Smlouvě, poskytovatel pronajme STB Účastníkovi, a to na dobu čerpání služby IPTV. V takovém případě STB zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel předá STB účastníkovi při instalaci koncového bodu služby a STB rovněž na stejné adrese účastníkovi instaluje. Účastník je oprávněn užívat STB provozovatele výlučně v souladu se Smlouvou, Řádem a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není účastník oprávněn jakkoli do STB poskytovatele sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem. Účastník odpovídá za škodu, kterou na STB provozovatele způsobí.
- 4.1.1.1. V den skončení Smlouvy, nebo v den, kdy účastník přestane nadále využívat službu IPTV, je účastník povinen vrátit zapůjčený STB poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí STB dojde na adrese umístění STB uvedené ve Smlouvě. Demontáž STB provede Poskytovatel. Účastník je povinen

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je STB umístěn. V případě prodlení účastníka s předáním STB delším než 7 dnů je poskytovatel oprávněn požadovat na účastníkovi smluvní pokutu. Výše smluvních pokut jsou specifikovány v bodě 7.1.15 v těchto VOP.

4.1.1.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného STB, jestliže jej účastník neužívá řádně. V takovém případě platí podmínky uvedené v bodě 4.1.1.1.

4.1.1.3. Účastník je povinen zajistit, že pronajmutý STB bude připojen do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230V/50Hz, která bude splňovat podmínky platných právních předpisů a norem a dále do IPTV rozvodu;

4.1.2. Poskytovatel předá STB účastníkovi při instalaci koncového bodu služby a STB rovněž na stejné adrese účastníkovi instaluje. Účastník je oprávněn užívat STB provozovatelem výlučně v souladu se Smlouvou, Řádem a těmito VOP. V případě poruchy není účastník oprávněn jakkoli do STB poskytovatele sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem;

4.2. Provozovatel předává účastníkovi službu IPTV vždy v koncovém bodě služby, a to bez ohledu na to, zda účastník používá STB zakoupený nebo zapůjčený Poskytovatelem. Případné poruchy STB je účastník povinen bez zbytečného odkladu hlásit poskytovateli. viz. článek 11. Reklamační podmínky.

4.3. Účastník je povinen užívat službu IPTV vysílání tak, aby nebyly porušovány závazné právní předpisy, nebyla porušována práva třetích osob ani dobré mravy.

4.4. Účastník nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

4.5. Účastník není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu Poskytovatele přístup k IPTV poskytovanému na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.

4.6. V případě porušení povinností účastníka uvedených v odstavcích 4.4. a 4.5. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že tak byla porušena ustanovení o sjednané minimální době užívání poskytovatel uplatní smluvní pokutu dle bodu 7.1.15.

4.7. Poskytovatelem převzatého televizního vysílání je společnost sledovanitv.cz s.r.o., vedená Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732, která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání. Společnost sledovanitv.cz s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

4.8. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené účastníkem v důsledku výpadku IPTV, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

4.9. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy informací přenášovaných v rámci IPTV.

4.10. Je-li služba IPTV zřizována pro právnické osoby nebo OSVČ, je takovýto účastník povinen podat hlášení autorským svazům.

5. Trvání, změna a ukončení Smlouvy

5.1. Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran.

5.2. Smlouvu lze měnit písemně číselnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami

5.3. Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

5.4. Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.

5.5. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, úmrtím nebo zánikem účastníka nebo dohodou smluvních stran.

5.6. Bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, jak je uvedeno v článcích 19.1. a 19.2.

5.7. V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou.

5.8. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť; výpovědní doba 30 dnů se použije pro výpovědi podané od 2.9.2017.

5.9. Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

5.10. Účastník má povinnost neprodleně po ukončení Služby vrátit veškerý hmotný i nehmotný majetek zapůjčený Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu dle specifikace v bodu 7.1.15.

5.11. Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

5.12. Nevyzvedne-li si Smluvní strana jinou písemnost než která je uvedena v čl. 5.11. ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí u poštovního přepravce, považuje se písemnost posledním dnem této lhůty za doručenou, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

5.13. Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1. Poskytovatel se zavazuje:

6.1.1. zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášovaných zpráv jakoukoli poskytovanou Službou;

6.1.2. umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu;

6.1.3. informovat Účastníka o změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku, Popisu služby nebo Technické Specifikaci nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

6.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 6.2.1. jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace;
- 6.2.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem;
- 6.2.3. obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem;
- 6.2.4. změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Účastníka. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Účastníka Poskytovatelem;
- 6.2.5. zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;
- 6.2.6. omezit poskytování Služby dle článku 13 Všeobecných podmínek.

7. Práva a povinnosti Účastníka

7.1. Účastník se zavazuje:

- 7.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zj. pak povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem;
- 7.1.2. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu;
- 7.1.3. na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů;
- 7.1.4. starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost;
- 7.1.5. nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by omezovaly ostatní Účastníky sítě elektronických komunikací;
- 7.1.6. písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 7.1.7. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 7.1.8. oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 7.1.9. zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 7.1.10. zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Účastník je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobcem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak;
- 7.1.11. umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny;
- 7.1.12. poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná;
- 7.1.13. zamezit přístup k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.1.14. Používat služby a síť Poskytovatele korektním a standardním způsobem včetně dodržování zásad netiquette a přiměřeně bránit zneužití služeb a sítě Poskytovatele.
- 7.1.15. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Pokud Účastník Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí, a to ani po následném upozornění poskytovatelem, nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle typu technického zařízení:
 - a) technologie ETH 1.000,- Kč
 - b) technologie 2,4 GHz 5.000,- Kč
 - c) technologie 3,5 GHz 12.000,- Kč
 - d) technologie 5,8 GHz 5.000,- Kč

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

- e) technologie 10,5 GHz 100.000,- Kč
 - f) Set-top box včetně switchu a příslušenství 5.000,- Kč
 - g) Sada příslušenství pro zakončení optického přípoje 2.000,- Kč
- Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.

7.2. Účastník je oprávněn:

- 7.2.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 7.2.2. požádat o změnu Smlouvy;
- 7.2.3. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
- 7.2.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

8. Práva a povinnosti k zapůjčenému Technickému zařízení nebo Účastnické stanice

8.1. Účastník je zejména povinen:

- a) nepřevést užívání právo na třetí osobu,
- b) zabezpečit elektrickou přípojku odpovídající ČSN zejména ČSN 332000-1 článek 131.6.2, IEC 61312-1, IEC 61643, ČSN-EN 60099-5 pro provoz zařízení a na vlastní náklad též dodávku el.energie,
- c) zabezpečit anténní svod svodičem bleskových proudů ("přepětovou ochranou"),
- d) zabezpečit zapůjčené zařízení proti poškození výpadky, přepětím nebo podpětím v elektrické rozvodné síti (záložní zdroj s ONLINE charakteristikou),
- e) nezasahovat jakkoliv do zařízení, s tímto nemanipulovat ani umožnit manipulaci s ním třetím osobám,
- f) účastník byl seznámen se způsobem manipulace s optickým převodníkem a pověřen poučením třetích osob, při práci s optickým zařízením;
- g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zařízení, zejména neumístit zařízení na jiné než touto smlouvou dohodnuté místo, toto nezazdí nebo jinak znemožnit přístup vzduchu k zařízení a zajistit vhodnou ochranu zařízení před poškozením, zničením, ztrátou, zneužitím, krádeží, apod.
- h) v případě, kdy nastane událost uvedená pod písmeny c), d) tohoto článku neprodleně ohlásit tuto skutečnost Poskytovateli a na jeho výzvu ihned sepsat protokol o škodě;
- i) okamžitě oznámit Poskytovateli poruchu;
- j) umožnit Poskytovateli servis zařízení a opravy v termínech dohodnutých s Poskytovatelem,
- k) Účastník je povinen zařízení trvale udržovat v zapnutém stavu (nevypínat z el. sítě). Poskytovatel jinak neručí za bezproblémový chod.

8.2. Poskytovatel je zejména povinen zajistit předání zařízení v dohodnutém termínu, uvést jej do provozu a udržovat ve funkčním stavu a provádět opravy zapůjčeného technického zařízení.

8.3. Poskytovatel je oprávněn provádět kontrolu stavu zařízení na základě předchozího emailového nebo tel. upozornění a Účastník je povinen tuto kontrolu strpět a umožnit. Poskytovatel má právo vyměnit konkrétní zařízení v případech, kdy neodpovídá daným podmínkám k připojení na internet.

8.4. V případě ztráty, zničení nebo trvalého poškození zařízení vnějším působením je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu jak je uvedeno v bodu 7.1.15

8.5. Pokud dojde k porušení povinností ujednaných v článku 8.1. body b), c), d), zavazuje se Účastník uhradit za opravu poškozeného zařízení nebo jeho části poplatek dle aktuálního Ceníku služeb.

9. Cena a platební podmínky

9.1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Služby jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele.

9.2. Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Účastník má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Účastník, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.

9.3. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost vyúčtované částky u všech plateb je vždy 10. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Na základě žádosti Účastníka lze prodloužit den splatnosti (i dodatečně), a to na 15. nebo 20. den následujícího měsíce. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

9.4. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vedle ceny účtovat také poplatek (výši nákladů) za zavedení (instalaci) připojení, či jiné jednorázové poplatky stanovené ceníkem, stejně

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

jako je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.

9.5. Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

9.6. Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

9.7. V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatné), bude částka uhrazena na základě faktury – daňového dokladu se splatností jeden den před zahájením předplaceného období.

9.8. Poskytovatel se může dále dohodnout s Účastníkem na poskytnutí podmíněné slevy z poplatku (z výše nákladů) za zavedení (instalaci) připojení či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v těle smlouvy. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, je sleva Poskytovatelem poskytována pod podmínkou, že Smlouva nebude ukončena předčasně (v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou) nebo před uplynutím minimální doby užívání služeb (byla-li sjednána) z jakéhokoliv důvodu na straně Účastníka. Důvodem na straně Účastníka se přitom rozumí jak situace, kdy Účastník Smlouvu ukončí sám, tak situace, kdy Smlouvu ukončí Poskytovatel pro porušení povinnosti Účastníka v souladu s těmito podmínkami. Pakliže podmínka pro poskytnutí podmíněné slevy nebude splněna, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli předmětný poplatek v plné výši.

9.9. V případě ukončení před koncem sjednaného minimálního užívání služeb se bude postupovat následujícím způsobem:

a) Účastník, který je spotřebitel (domácí uživatelé)

V případě, že byla sjednána minimální doba užívání služeb a zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, např. pokud nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, a pokud v důsledku tohoto porušení Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané minimální doby užívání služeb a zároveň do tří měsíců od jejího uzavření z jiných důvodů než z důvodu porušení povinností zákazníka vyplývajících mu ze Smlouvy, zejména pokud zákazník Smlouvu vypoví či zruší odběr služby, je zákazník povinen poskytovateli zaplatit úhradu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce je počítána z ceny, která měla být placena po dobu trvání smlouvy, včetně zohlednění případné slevy.

b) Účastník, který není spotřebitel (podnikající subjekty)

V případě, že byla sjednána minimální doba užívání služeb a zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, např. pokud nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, je zákazník, který není podnikající fyzickou osobou, povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od začátku suspendace, tj. od začátku přerušení či omezení poskytování služeb. Dopustí-li se porušení dle předchozí věty zákazník, který je podnikající fyzickou osobou, a pokud v důsledku tohoto porušení Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané minimální doby užívání služeb z jiných důvodů než z důvodu porušení povinností zákazníka vyplývajících mu ze Smlouvy, zejména pokud zákazník Smlouvu vypoví či zruší odběr služby, je zákazník, který není podnikající fyzickou osobou, povinen poskytovateli zaplatit úhradu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od začátku suspendace, tj. od začátku přerušení či omezení poskytování služeb, přičemž zákazník, který je podnikající fyzickou osobou, je v případě, že Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. V případě zákazníka, který je podnikající fyzickou osobou, bude výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce počítána z ceny, která měla být placena po dobu trvání smlouvy, včetně zohlednění případné slevy. V případě zákazníka, který není podnikající fyzickou osobou bude výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce počítána z plné ceníkové ceny služby.

9.10. V případě, že ze strany Účastníka nebude dodržena minimální doba užívání služby dle odst. 9.9. a účastníkovi byla poskytnuta sleva na poplatek (na výši nákladů) za zavedení (instalaci) připojení má Poskytovatel nárok na doúčtování rozdílu ceny za poplatek (za výši nákladů) za zavedení (instalaci) připojení za zvýhodněnou cenu dle Ceníku služeb.

9.11. Účastník při podpisu Smlouvy obdrží smluvní ceník sjednaných služeb nebo je se sjednanou cenou za služby seznámen ve Smlouvě nebo Technické specifikaci služby. Účastník může požádat kdykoliv za trvání Smlouvy Poskytovatele o sdělení sjednaných aktuálních cen za poskytované služby písemnou cestou.

9.12. Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

9.13. Variabilní platby jsou účtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

9.14. Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

9.15. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

9.16. Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

9.17. Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

10. Závady, poruchy a servisní zásahy

10.1. Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.

10.2. Pokud Účastník zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky nebo prostřednictvím e-

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

mailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, oznámí číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřen a jasně identifikuje Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníkem Smlouvy řádně prokázány.

10.3. Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nastala.

10.4. Závadou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

10.5. Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění závady. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Účastníka.

11. Reklamační podmínky

11.1. Právem Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamáce musí být podána písemně poštou na adresu sídla Poskytovatele (Gen. Svobody 17/2, 787 01 Šumperk) nebo elektronicky na adresu reklamace@selectsystem.cz. Reklamáce musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Při přerušení provozu Služby elektronických komunikací z důvodu závad sítě elektronických komunikací provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závadu síť elektronických komunikací odpovědnost Účastník. Podmínkou je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

11.2. Reklamuje-li Účastník kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou reklamací vznikly.

11.3. Informace dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120

11.3.1. Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost účastníka (dle čl. 4 odst. 1, písmene b) nařízení)

1. Kvalita připojení účastníkovy počítače nebo jiného zařízení ke koncovému rozhraní poskytovatele
2. Kvalita, výkon a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zařízení
3. Současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě
4. Souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném předávacím bodě např. IPTV služby
5. Obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

11.3.2. Specializované služby a jejich vliv (dle čl. 4 odst. 1, písmene c) nařízení)

SELECT SYSTEM poskytuje tyto specializované služby:

1. Službu digitální televize IPTV
2. Službu VoIP - hlasové služby, telefonie prostřednictvím IP protokolu

Současné užívání specializovaných služeb může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení, na němž se specializovaná služba, která využívá stejného přístupu, aktuálně využívá (viz. příklady níže)

Příklad 1. - Hitrio - optická síť

Je-li celková aktuální rychlost připojení 50 Mbit/s a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím SET-TOP-BOXU v kvalitě HD (s datovým tokem 5 Mbit/s) může se rychlost internetu o tento datový tok snížit.

Příklad 2. - bezdrátová síť

Je-li celková aktuální rychlost 10 Mbit/s a dochází ke sledování IPTV prostřednictvím SET-TOP-BOXU v kvalitě HD (s datovým tokem 5 Mbit/s) a jednoho mobilního zařízení (s datovým tokem cca 3 Mbit/s na jedno zařízení), může se rychlost přístupu na internet snížit na 2 Mbit/s, což se rovná 10-5-3

11.3.3. Tabulka parametrů služby (dle čl. 4 odst. 1, písmene d) nařízení)

	Garant	Dynamic	Singl, Multi*)	Poznámka
Min. dostupná rychlost (data)	100 %	100 % CIR	30 %	Minimální dostupná rychlost vůči rychlosti maximální/inzerované
Běžně dostupná rychlost (data)	99,80 %	85 % MIR	60 %	Běžně dostupná rychlost
Min. dostupnost (VoIP)	99,90 %	99 %	99 %	Minimální dostupnost hlasových (VoIP) služeb
Symetrická linka	"1:1	dle dohody	dle dohody	Poměr downloadu a uploadu
Monitoring (hod/dny v týdnu)	"24/7	ne	ne	Dohled nad funkčností konkrétní Účastníkovy linky

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

	Garant	Dynamic	Singl, Multi*)	Poznámka
Statistiky	ano	ano	ano	Generování a uchovávání statistik provozu účastníkovy linky
Max. nedostupnost (hod/rok)	24	36	x	Max. součet výpadků zaviněných poskytovatelem za posledních 365 dní
Servisní zásah (nejpozději do)	12 hod.	16 hod.	2. prac. dne	Maximální čas mezi nahlášením problému a zahájením opravy Poskytovatelem
Telefonické hlášení poruch	nonstop	nonstop	nonstop	Doba kdy může účastník hlásit závadu u poskytovatele
Technická podpora - operátor	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	Doba kdy může účastník v pracovní dny využít servisních služeb a podpory operátora

11.3.4. Tabulka účující rychlost služby

Služba Download/Upload	Maximální/inzerovaná		Běžně dostupná rychlost		Minimální rychlost		Služba
	Download kbit/s	Upload kbit/s	Download kbit/s	Upload kbit/s	Download kbit/s	Upload kbit/s	
oADSL 32/6	32768	6144	19661	3686	9830	1843	n/a
oMULTI 5/1	5120	1024	3072	614	1536	307	n/a
oMULTI 10/1	10240	1024	6144	614	3072	307	n/a
oMULTI 10/2	10240	2048	6144	1229	3072	614	n/a
oMULTI 15/1	15360	1024	9216	614	4608	307	n/a
oMULTI 16/1	16384	1024	9830	614	4915	307	n/a
oMULTI 16/2	16384	2048	9830	1229	4915	614	n/a
oMULTI 25/5	25600	5120	15360	3072	7680	1536	n/a
oMULTI 32/6	32768	6144	19661	3686	9830	1843	n/a
oMULTI 50/10	51200	10240	30720	6144	15360	3072	n/a
oMULTI 64/8	65536	8192	39322	4915	19661	2458	n/a
oMULTI 96/10	98304	10240	58982	6144	29491	3072	n/a
oMULTI 100/10	102400	10240	61440	6144	30720	3072	n/a
oMULTI 100/20	102400	20480	61440	12288	30720	6144	n/a
oMULTI 200/20	204800	20480	122880	12288	61440	6144	n/a
oMULTI 200/30	204800	30720	122880	18432	61440	9216	n/a
oMULTI 300/30	307200	30720	184320	18432	92160	9216	n/a
oMULTI 300/40	307200	40960	184320	24576	92160	12288	n/a
oMULTI 400/40	409600	40960	245760	24576	122880	12288	n/a
oMULTI 500/50	512000	51200	307200	30720	153600	15360	n/a
oMULTI21 100/100	102400	102400	61440	61440	30720	30720	n/a
oMULTI21 300/300	307200	307200	184320	184320	92160	92160	n/a
oMULTI21 500/500	512000	512000	307200	307200	153600	153600	n/a
oMULTI21 700/700	716800	716800	430800	430800	215040	215040	n/a
oMULTI21 1000/1000	1024000	1024000	614400	614400	307200	307200	n/a
oMULTI24 100/100	102400	102400	61440	61440	30720	30720	aktivní
oMULTI24 500/300	512000	307200	307200	184320	153600	92160	aktivní
oMULTI24 700/500	716800	512000	430080	307200	215040	153600	aktivní
oMULTI24 1000/700	1024000	716800	614400	430080	307200	215040	aktivní
oMULTI24 1000/1000	1024000	1024000	614400	614400	307200	307200	aktivní
oSINGL 5/1	5120	1024	3072	614	1536	307	n/a
oSINGL 25/5	25600	5120	15360	3072	7680	1536	n/a
oSINGL 32/6	32768	6144	19661	3686	9830	1843	n/a
oSINGL 50/10	51200	10240	30720	6144	15360	3072	n/a
oSINGL 64/8	65536	8192	39322	4915	19661	2458	n/a
oSINGL 96/10	98304	10240	58982	6144	29491	3072	n/a
oSINGL 100/10	102400	10240	61440	6144	30720	3072	n/a
oSINGL 100/20	102400	20480	61440	12288	30720	6144	n/a
oSINGL 200/20	204800	20480	122880	12288	61440	6144	n/a
oSINGL 200/30	204800	30720	122880	18432	61440	9216	n/a
oSINGL 300/30	307200	30720	184320	18432	92160	9216	n/a
oSINGL 300/40	307200	40960	184320	24576	92160	12288	n/a

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

oSINGL 400/40	409600	40960	245760	24576	122880	12288	n/a
oSINGL 500/50	512000	51200	307200	30720	153600	15360	n/a
oSINGL21 100/100	102400	102400	61440	61440	30720	30720	aktivní
oSINGL21 300/300	307200	307200	184320	184320	92160	92160	aktivní
oSINGL21 500/500	512000	512000	307200	307200	153600	153600	aktivní
oSINGL21 700/700	716800	716800	430800	430800	215040	215040	aktivní
oSINGL21 1000/1000	1024000	1024000	614400	614400	307200	307200	aktivní
wMULTI 4/1	4096	1024	2458	614	1229	307	n/a
wMULTI 5/1	5120	1024	3072	614	1536	307	n/a
wMULTI 10/1	10240	1024	6144	614	3072	307	n/a
wMULTI 10/2	10240	2048	6144	1229	3072	614	n/a
wMULTI 15/3	15360	3072	9216	1843	4608	922	n/a
wMULTI 20/2	20480	2048	12288	1229	6144	614	aktivní
wMULTI 20/4	20480	4096	12288	2458	6144	1229	n/a
wMULTI 30/3	30720	3072	18432	1843	9216	922	aktivní
wMULTI 40/4	40960	4096	24576	2458	12288	1229	aktivní
wMULTI 50/5	51200	5120	30720	3072	15360	1536	aktivní
wMULTI 50/10	51200	10240	30720	6144	15360	3072	n/a
wMULTI 60/6	61440	6144	36864	3686	18432	1843	n/a
wSINGL5/1	5120	1024	3072	614	1536	307	n/a
wSINGL 10/1	10240	1024	6144	614	3072	307	aktivní
wSINGL 10/2	10240	2048	6144	1229	3072	614	n/a
wSINGL 15/3	15360	3072	9216	1843	4608	922	n/a
wSINGL 20/2	20480	2048	12288	1229	6144	614	aktivní
wSINGL 20/4	20480	4096	12288	2458	6144	1229	n/a
wSINGL 30/3	30720	3072	18432	1843	9216	922	aktivní
wSINGL 35/3	35840	3072	21504	1843	10752	922	n/a
wSINGL 40/4	40960	4096	24576	2458	12288	1229	aktivní
wSINGL 45/4	46080	4096	27648	2458	13824	1229	n/a
wSINGL 50/5	51200	5120	30720	3072	15360	1536	aktivní
wSINGL 50/10	51200	10240	30720	6144	15360	3072	n/a
wSINGL 60/6	61440	6144	36864	3686	18432	1843	n/a

Uvedených parametrů připojení je možné dosáhnout pouze v případě, že je vaše zařízení připojeno ke koncovému zařízení přímo kabelem (nikoli prostřednictvím technologie Wi-Fi nebo Powerline adaptérů, které mohou výkon snižovat).

Vysvětlivky: n/a - není již v nabídce.

11.3.5. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky od běžné dostupné, nebo v případě mobilních služeb od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v bodě 11.1. těchto podmínek. Pro tyto účely tohoto článku se za velkou trvalou odchylku od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě 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 běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velkou opakující se odchylku od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

11.4. Důvodem k písemné reklamaci služeb účastníkem je nedodržení kteréhokoliv parametru z výše uvedené tabulky parametrů. Reklamáce musí být podána v souladu s ustanovením bodu 11.1.

11.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději 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. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník, popř. uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace 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.

12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

12.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskyto-

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

vatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

12.2. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jedno sto tisíc korun českých (100.000,- Kč), není-li smluvně dohodnuto jinak..

12.3. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 11.1. Všeobecných podmínek.

12.4. Ke všem rozhraním služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Účastníkovi Poskytovatelem přistupuje Účastník zcela na svoji odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobené Účastníkovi v souvislosti s nesprávným používáním služeb a systémů.

12.5. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Účastník nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

12.6. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby, nebo které službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

13. Omezení poskytování Služby

13.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

13.1.1. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

13.1.2. krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,

13.1.3. ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě, a to zejména z těchto důvodů

- z povinnosti plnit rozhodnutí soudů, či veřejných orgánů, požadujících blokovat nezákonný obsah

- opatření přiměřeného řízení provozu nezbytná pro ochranu a bezpečnosti sítě (např. při kybernetickém útoku, šíření škodlivého softwaru, či spywaru)

- opatření přiměřeného řízení provozu nezbytná pro to, aby se zabránilo hrozcímu přetížení sítě, které vznikne krátkodobě a dočasně např. v důsledku náhlého nárůstu poptávky po určitém obsahu, aplikacích či službách, které mohou překročit přenosovou kapacitu některých prvků sítě, a zpomalit tak reakce zbytku sítě,

13.1.4. důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy,

13.1.5. existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc),

13.1.6. při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou,

13.1.7. Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 9.2. těchto Všeobecných podmínek. S tímto způsobem oznámení účastník podpisem Smlouvy souhlasí,

13.2. Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zj. pak prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek, neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, Technické specifikace nebo dalších dokumentů.

13.3. Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

13.4. Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služeb elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

13.5. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou součástí smlouvy.

14. Volba operátora

14.1. U veřejně dostupné telefonní služby a podobných služeb stanovuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny Účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla Poskytovatel přístupu, k jehož síti je koncové zařízení Účastníka připojeno, nebo Poskytovatel, v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní síti elektronických komunikací a v propojených veřejných komunikačních sítích.

15. Přenositelnost čísla, blokování hovorů

15.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. To neplatí pro přenos mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. Na přenesení telefonního čísla se podílí Účastník, nový poskytovatel telefonní služby (dále „přijímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel telefonní služby (dále „opouštěný poskytovatel“).

15.2. Ověřovací kód Účastníka (dále jen „OKÚ“) potřebný pro přenos čísla je uveden ve Smlouvě a/nebo je Účastníkovi dostupný na jeho HELPDESKU (helpdesk.spk.cz).

15.3. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsanou písemnou žádost o změnu poskytovatele služby. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje Účastníka;

- identifikační údaje opouštěného poskytovatele;

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo Účastníka;
- OKÚ účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem;
- den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

15.4. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech.

15.5. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech.

15.6. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla; pokud k tomu Účastník neposkytne potřebnou součinnost, hledí se na to, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal. Nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o přenos telefonního čísla, vč. OKÚ účastníka a o okamžiku zániku závazku ze smlouvy, a společně zajistí, aby poskytované služby na sebe navazovaly. K zániku smlouvy s opouštěným poskytovatelem dochází nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dní od okamžiku, kdy byl opouštěný poskytovatel Poskytovatelem vyrozuměn o žádosti o přenos čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Přerušení poskytování služby elektronických komunikací nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskytovatel.

15.7. Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést/zajistit, jestliže:

- to není možné z technických důvodů (např. místní přesah geografického telefonního čísla);
- jde o přenos telefonního čísla mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí s výjimkou čísel stanovených právním předpisem;
- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
- tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.

15.8. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací, řídí se přenos podmínkami přejímajícího poskytovatele. Účastník musí u přejímajícího poskytovatele podat žádost o přenos telefonního čísla. Na základě žádosti o přenos telefonního čísla dojde k ukončení Smlouvy v rozsahu Služeb vztahujících se k přenášenému telefonnímu číslu, a to prvním pracovním dnem následujícím po uplynutí lhůty dvou pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o žádosti Účastníka o přenos telefonního čísla. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku závazku ze Smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost Účastníka. Poskytovatel po doručení žádosti o přenos telefonního čísla sdělí Účastníkovi ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla.

15.9. Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby (zj. před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v článku 9.7. těchto Všeobecných podmínek.

15.10. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého je nebo ke kterému se přenáší číslo, nesmí bránit procesu přenosu čísla.

15.11. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Pokud je k náhradě povinný SELECT SYSTEM, s.r.o., poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální. Tuto skutečnost upravuje dokument Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu viz www.selectsystem.cz/dokumenty/ke-stazeni/pravo-na-pausalni-nahradu. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

16. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

16.1. Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu (§ 34a Zákona).

16.2. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Účastník mohl poskytovatele služby přístupu k internetu změnit tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, je-li to technicky možné.

16.3. Poskytovatel je povinen poskytnout Účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

16.4. Ověřovací kód Účastníka (dále jen „OKÚ“) pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je uveden ve Smlouvě a/nebo je Účastníkovi dostupný na jeho HELPDESKU (helpdesk.spk.cz).

16.5. Poskytovatel, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel“), poskytovatel přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel“) a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

16.6. Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel.

16.7. Účastník podá písemnou řádně podepsanou žádost o změnu služby přístupu k internetu (dále jen „žádost“) u přejímajícího poskytovatele podle bodu 16.6. Žádost musí obsahovat následující informace:

- identifikační údaje Účastníka;
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele;
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo Účastníka;

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout;

- OKÚ pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem.

16.8. Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel má právo podmínit poskytování služby přístupu k internetu poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.

16.9. Při postupu podle článku 16.6. je přejímající poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

16.10. Přejímající poskytovatel do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka podle článku 16.6. vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

16.11. Při postupu podle článku 16.6. přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

16.12. Přejímající poskytovatel doručí žádost do následujícího pracovního dne po jejím dodání opouštěnému poskytovateli. Ten ji do jednoho pracovního dne poté odmítne pro rozpor s právní úpravou, jinak ji potvrdí. Přejímající poskytovatel navržený termín uskutečnění změny potvrdí, nebo navrhne nový, nebo žádost zruší pro nemožnost zřízení služby. Neobdrží-li opouštěný poskytovatel do tří pracovních dnů ode dne, kdy sdělil přejímajícímu poskytovateli informaci o existenci balíčku převáděných služeb, potvrzení žádosti přejímajícího poskytovatele, dojde ke zrušení žádosti. K aktivaci služby přejímajícího poskytovatele a současně k ukončení služby opouštěného poskytovatele dojde v termínu, který byl dohodnut s přejímajícím poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po doručení žádosti Účastníka opouštěnému poskytovateli, prostřednictvím přejímajícího poskytovatele. Úpravu doručené žádosti lze zohlednit, jen bude-li přejímajícím poskytovatelem doručena opouštěnému poskytovateli nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele. Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.

16.13. Ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu je nezbytné, aby u Účastníka měl přejímající poskytovatel zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka a/nebo koncový bod sítě Poskytovatele). Proto si Poskytovatel vyhrazuje právo termín změny poskytovatele služby přístupu k internetu oznámením zrušit a navrhnout nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, případně žádost Účastníka zrušit, pokud není možné technologický bod pro poskytování služby zřídit.

16.14. Pro všechny služby přenášené na základě jedné žádosti musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data takové změny.

16.15. Přejímající poskytovatel i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že:

- některý z nich eviduje k obdržení OKÚ pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou žádost o změnu poskytovatele internetu;

- je v žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný OKÚ pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

- žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu neobsahuje údaje podle článku 16.7. těchto Všeobecných podmínek.

16.15. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby (zj. před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v článku 9.7. těchto Všeobecných podmínek.

16.16. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

16.17. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Pokud je k náhradě povinný SELECT SYSTEM, s.r.o., poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální. Tuto skutečnost upravuje dokument Informace pro spotřebitele o právu na paušální náhradu viz www.selectsystem.cz/dokumenty/ke-stazeni/pravo-na-pausalni-nahradu.

17. Ochrana osobních údajů účastníků

17.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.

17.2. Osobním údajem Účastníka se rozumí jakákoliv informace týkající se Účastníka, který je fyzickou osobou, kterou Účastník Poskytovateli poskytne nebo ji Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb o Účastníkovi získá, zejména jeho jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, číslo občanského průkazu a pasu, bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo bankovního účtu, IP adresa, záznam telefonního hovoru Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera a další, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, („Osobní údaje Účastníka“).

Poskytovatel jako správce osobních údajů

17.3. Souhlasem podle § 5 Zákona o ochraně osobních údajů se pro účely tohoto článku Všeobecných obchodních podmínek rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním elektronického formuláře na internetu, anebo podpisem Účastníka na Smlouvě. Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb Účinné od 2. 9. 2017 Strana 7 (celkem 8)

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

17.4. Poskytovatel zpracovává Osobní údaje Účastníka, pokud je to nezbytné, za účelem dodržení právních povinností Poskytovatele, za účelem plnění Smlouvy nebo pro jednání o uzavření nebo změně Smlouvy uskutečněného na návrh Účastníka, za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Poskytovatele nebo jiné dotčené osoby, a za dalšími účely uvedenými v § 5 odst. 2 Zákona o ochraně osobních údajů. V článku 17.8. těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou tyto důvody a účely blíže specifikovány.

17.5. Účastník má na vlastní žádost a na vlastní náklady právo na informace o Osobních údajích Účastníka, které Poskytovatel nebo jiná osoba pověřená Poskytovatelem („Zpracovatel“) zpracovává, a to v rozsahu účelu zpracování Osobních údajů Účastníka, případně kategorií Osobních údajů Účastníka, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, povahy automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů Účastníka, a dále o příjemci, případně kategoriích příjemců Osobních údajů Účastníka. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo Zpracovatel provádí neoprávněné zpracování Osobních údajů Účastníka, je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Je-li žádost Účastníka shledána oprávněnou, Poskytovatel nebo Zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci Osobních údajů Účastníka. Pokud vznikla v důsledku zpracování Osobních údajů Účastníkovi jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle Občanského zákoníku. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

17.6. Poskytovatel jako správce Osobních údajů Účastníka zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím Zpracovatelů.

17.7. Poskytovatel je oprávněn předávat Osobní údaje Účastníka na základě smlouvy o zpracování Osobních údajů ve smyslu § 6 Zákona o ochraně osobních údajů Zpracovatelům, kterými jsou jiní poskytovatelé zajišťující veřejné komunikační sítě ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích, poskytovatelé poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a další osoby pověřené Poskytovatelem, včetně takových Osobních údajů Účastníka, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb a/nebo za účelem identifikace či prevence zneužívání Sítě, Služeb, veřejné komunikační sítě a služeb elektronických komunikací ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a/nebo za dalšími účely.

17.8. Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje Účastníků zpracovávat po nezbytně nutnou dobu pro účely:

17.8.1. informačních a účtovacích systémů Poskytovatele, vedení evidence zákazníků (účastníků) u Poskytovatele,

17.8.2. zajišťování ochrany infrastruktury, Sítě včetně souvisejících provozních činností, identifikace a prevence zneužívání Sítě a Služeb, přičemž zneužíváním Služeb se rozumí rovněž opakované opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny,

17.8.3. poskytování Služeb a souvisejících služeb třetích stran a jednání s nimi spojeného, zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb a vnitřní kontroly poskytovaných služeb a zvyšování jejich kvality,

17.8.4. vyúčtování Služeb a souvisejících služeb třetích stran a jednání s tím spojeného,

17.8.5. vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a jednání s tím spojeného,

17.8.6. komunikace s Účastníkem o Službách, souvisejících službách třetích stran a jiných službách Poskytovatele, a to zejména pro informování o nových službách Poskytovatele, průzkum spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce a účely, telemarketing, nabízení obchodu a služeb, pokud Účastník neodmítl možnost zasílání těchto obchodních sdělení, a statistické účely,

17.8.7. technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.

17.9. Činnosti uvedené v článku 16 Všeobecných obchodních podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob (Zpracovatelů).

17.10. Účastník dále uděluje svůj výslovný souhlas s tím, že telefonní hovory Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera mohou být Poskytovatelem monitorovány a zaznamenávány, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Účastník souhlasí s tím, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou, a to až na dobu 5 (pěti) let po skončení poskytování Služeb. V případě, že bude konkrétní telefonní hovor Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, bude Uživatel na tuto skutečnost vždy předem upozorněn.

17.11. Účastník se zavazuje zajistit poskytnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů a dalších nezbytných informací o zpracovávání osobních údajů ve vztahu k Uživatelům, kteří využívají Službu se souhlasem Účastníka, a dalším osobám, jejichž osobní údaje Účastník předává Poskytovateli, a to alespoň v rozsahu odpovídajícím tomuto článku Všeobecných obchodních podmínek.

17.12. Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje Účastníků pro vydání seznamu Účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě Účastníka.

17.13. Články 17.3 až 17.12 se na Účastníka, který je právníkou osobou, uplatní jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právníké osoby.

Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů třetích osob

17.14. V souvislosti s poskytováním některých Služeb Účastníkovi může Poskytovatel zpracovávat osobní údaje třetích osob ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů, ve vztahu k nimž je Účastník správcem („Osobní údaje třetích osob“). V takovém případě bude Poskytovatel vystupovat jako zpracovatel Osobních údajů třetích osob a Poskytovatel a Účastník se pro účely zpracování Osobních údajů třetích osob ve smyslu § 6 Zákona o ochraně osobních údajů dohodli na následujících pravidlech zpracování Osobních údajů třetích osob Poskytovatelem. Účastník prohlašuje, že je oprávněn předat Osobní údaje třetích osob Poskytovateli ke zpracovávání.

17.15. Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobní údaje třetích osob, které mu Účastník v souvislosti s příslušnými Službami poskytne. Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a pouze za účelem poskytování Služeb Účastníkovi.

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

17.16. Poskytovatel zavedl následující technicko-organizační opatření pro ochranu Osobních údajů Účastníka i Osobních údajů třetích osob:

17.16.1. všem zaměstnancům Poskytovatele přicházejícím do styku s Osobními údaji Účastníka i Osobními údaji třetích osob bude přiděleno jedinečné uživatelské jméno a heslo, které jim umožní přístup do všech informačních systémů nezbytných pro výkon jejich povinností;

17.16.2. součástí vstupního a dále ročního periodického školení zaměstnanců Poskytovatele přicházejících do styku s Osobními údaji Účastníka i Osobními údaji třetích osob bude školení o bezpečnosti informací;

17.16.3. přístup do prostor Poskytovatele, kde budou zpracovávány a uloženy Osobní údaje Účastníka i Osobní údaje třetích osob, bude kontrolován a v případě potřeby omezen; a 17.16.4. Osobní údaje Účastníka a Osobní údaje třetích osob budou zpracovávány na výpočetní technice vybavené přiměřeným antivirovým a antispywarovým softwarem a firewallem.

17.17. Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytování příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby Osobní údaje třetích osob vrátí Účastníkovi nebo je zlikviduje, ledaže bude Poskytovatel ze zákona povinen Osobní údaje třetích osob uchovávat déle.

18. Odstoupení od smlouvy

18.1. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo pokud Smluvní strany vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy také v případě, že s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.

18.2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.

18.3. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se nepovažuje přerušeni nebo omezení Služby z důvodů uvedených v článku 13 těchto Všeobecných podmínek, či z jiných obecně závažných důvodů.

18.4. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací a to zejména následujícím způsobem:

18.4.1. Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje;

18.4.2. komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;

18.4.3. Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

18.4.4. Účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;

18.4.5. Účastník porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

18.4.6. Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami;

18.4.7. Účastník rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

18.4.8. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby;

18.4.9. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání.

19. Jednostranná změna smluvních podmínek

19.1. Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejnění informací o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) do jednoho (1) měsíce po doručení oznámení navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění.

19.2. V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 19.1. Všeobecných obchodních podmínek a Účastníkovi nevznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.

20. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

20.1. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv strany sporu. V případě, kdy k řešení sporu není dána pravomoc ČTÚ, náleží pravomoc soudu.

20.2. Účastník 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:

všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

platnost od 15. 9. 2024

a) ČTÚ (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;

b) Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

21. Společná závěrečná ustanovení

21.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

21.2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,
- doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy, tímto způsobem nelze doručovat písemnosti týkající se uzavření, ukončení či změny Smlouvy a dalších v listinné podobě sjednaných Dokumentů;
- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

21.3. V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů, je vždy závazné jejich české znění.

21.4. V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí:

- Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací;
- Všeobecné obchodní podmínky;
- Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy);
- Popis Služby (je-li k dispozici pro danou Službu);
- Ceník služeb.

21.5. Ukončení účinnosti Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

21.6. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Všeobecných podmínek nebo jiné části Smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých internetových stránkách.

Poskytovatel dále informuje účastníka o této změně na pravidelném měsíčním vyúčtování. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci § 63 odst. 1 písm. c) až q) Zákona, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn ukončit smlouvu do 1 měsíce po doručení oznámení této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy uložené Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

21.7. Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od 15. 9. 2024.

21.8. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

21.9. Po přechodnou dobu počínající účinností těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.