Všeobecné podmínky

Poskytování služeb internetového připojení DX-NET

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost DX–NET Milan Vysušil, Okna 471 62, č.p. 105 se sídlem a kontaktním místem Poskytovatele: Okna 471 62, č.p. 105 - zapsaná v Živnostenském rejstříku - IČ: 02453495 (dále též jen „**Poskytovatel** "), se zavazuje poskytovat v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami účastníkovi veřejné telekomunikační služby a přístup na internet, které jsou označeny na příslušné Smlouvě o poskytování služeb (dále též jen „**Služby** "). Aktuální znění Všeobecných podmínek je veřejně dostupné na www.dx-net.cz, nebo na kontaktním místě Poskytovatele.

1.2 Definice pojmů:
Poskytovatel – poskytuje a zajišťuje Služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem, **osvědčení č. 3824**.
Účastník - je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy užívá internetu pomocí Služeb.
Oprávněný zástupce - je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.
Kontaktní místo Poskytovatele – je místo určené pro styk s veřejností.
Instalace – je zřízení standardního připojení mezi sítí Poskytovatele (jeho přístupovým bodem) a koncový bodem připojení.

1.3 Vysvětlení (definice) rychlosti:

„Minimální rychlost" stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá **alespoň 30 % rychlosti inzerované**.
Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.

Důsledky snížení rychlosti stahování dat na minimální:
Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Důsledky snížení rychlosti odesílání dat na minimální:
Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Výjimka z garance minimální rychlosti:
Nemá-li protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat Poskytovatele.

„Běžně dostupná rychlost" je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá **alespoň 60 % hodnoty rychlosti** inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OS. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.

„Inzerovaná rychlost" je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech.

„Maximální rychlost" je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

Garantovaná kvalita služby Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby je závislá na typu technologie, která je pro připojení využívána.
Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Mezi další faktory ovlivňující rychlost připojení patří i připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení). Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a je připojeno k síti přímo kabelem LAN, nikoliv prostřednictvím technologie Wi-Fi. Blíže je specifikováno ve Všeobecných obchodních podmínkách.

1.4 Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

1.4.1. **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje

1.4.2. **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.

1.4.3 **Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace poskytovatele je 1:10. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.

1.4.4. **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

1.4.5. **Kolísání kvality přenosu – jitter** je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

1.4.6 **Za velkou trvající 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.

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

1.4.8. **Možnosti reklamace** Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, má zákazník právo na reklamaci poskytované služby.
Pro rychlejší řešení je doporučené kontaktovat Poskytovatele způsobem uvedeným v ustanovení 5.1 Všeobecných podmínek.

2. Poskytování služeb

2.1 Poskytovatel účastníkům poskytuje telekomunikační služby a přístup k síti internet.
2.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a s těmito Podmínkami a Ceníkem jako služby veřejné.
2.3 Aktuální specifikace Služeb a informace jsou uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.dx-net.cz a kontaktním místě Poskytovatele.
2.4 Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím účastnické přípojky k telekomunikační síti, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve Smlouvě o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“), jako místo instalace; taková účastnická přípojka je považována za koncový bod Poskytovatele (dále jen „**Koncové místo**“). Koncovým místem je zpravidla zařízení účastníka.
2.5 Účastník se zavazuje, plnit své povinnosti dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a v souladu s platným Ceníkem, za Služby platit příslušné poplatky dle vyúčtování Poskytovatele.
2.6 Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností dle Smlouvy a Všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn obměnit funkce Služeb nebo Službu úplně zrušit.
2.7 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinnosti účastníka dle Všeobecných podmínek, nezbavuje účastníka povinnosti platit poplatky dle Smlouvy a Všeobecných podmínek v souladu s aktuálním Ceníkem Poskytovatele.
2.8 Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na aplikační a transportní vrstvě.

2.9 Dopady jiných služeb (např. IPTV) na službu internet: Pokud je v rámci jedné internetové přípojky využívaná i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu.

3. Zařízení pro poskytování a užívání služeb

3.1 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, je účastník povinen si na své náklady zajistit technické zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, potřebné pro připojení ke Koncovému místu (dále jen „**Koncové zařízení účastníka**“). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost Koncového zařízení účastníka.

3.2 Součásti instalace jsou veškerá zařízení poskytnutá Poskytovatelem za účelem datového okruhu připojení k sítí Poskytovatele nebo připojení k síti internet. Za účelem užívání Služeb a na základě předchozí písemné dohody s účastníkem, může Poskytovatel poskytnout – zapůjčit nebo pronajmout účastníkovi příslušná zařízení, toto poskytnutí zařízení může být podmíněno zaplacením účastníkem ve výši určené v Ceníku účinném v době uzavření dohody o poskytnutí zařízení. Poskytovatel je oprávněn zařízení podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat a upravovat.

3.3 Účastník se zavazuje užívat zařízení Poskytovatele řádně, zejména tak, aby užíváním nesnížil jeho funkčnost nebo jej nadměrně neopotřebovával. Účastník se zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné stroje, přístroje, či jiná zařízení a neměnit nastavení koncových zařízení Poskytovatele, která nesplňují požadavky příslušných právních předpisů ČR či s Všeobecnými podmínkami.

3.4 Účastník je povinen po ukončení Smlouvy, bez zbytečného prodlení, umožnit odinstalování zařízení a vrátit Poskytovateli vypůjčený nebo pronajatý majetek. Jestliže účastník nevrátí poskytnuté nebo zapůjčené zařízení Poskytovateli, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi jednorázovou pokutu ve výši **10.000,- Kč** (deset tisíc korun českých).

3.5 Vrácení zařízení před ukončením Smlouvy nezbavuje účastníka povinnosti hradit pravidelné poplatky do ukončení Smlouvy. Předčasně vrácené zařízení bude účastníkovi na jeho žádost opětovně zapůjčeno. Náklady spojené s opětovným zapůjčením dle tohoto odstavce nese účastník.

3.6 Účastník není oprávněn se zařízením Poskytovatele jakýmkoliv způsobem nakládat. Účastník nesmí zejména změnit místo instalace takového zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, nesmí umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu nebo vyvézt mimo území ČR. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti účastníka dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy, pod pokutou **30.000,- Kč** (třicet tisíc korun českých) plus ušlý zisk.

3.7 Účastník nese odpovědnost za zničení nebo poškození zařízení, popřípadě jeho ztrátu. Je povinen odcizení, ztrátu zařízení neprodleně nahlásit Policii ČR a nejpozději do nejbližšího pracovního dne Poskytovateli od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala.

4. Užívání služeb

4.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě v nemovitosti, v níž má být zřízeno Koncové místo, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá účastník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.

4.2 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o každé změně údajů účastníka nebo plátce uvedených ve Smlouvě (jména, příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonní číslo, IČ, DIČ, emailu a adresy pro doručování korespondence), a to nejpozději však do **7** (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

4.3 Účastník tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřené osobě souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Koncové místo, a to za přítomnosti účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému pracovníku přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Účastník bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.

4.4 Účastník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele může vést k výpadku Služeb.

4.5 Účastník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání Služeb třetími osobami.

4.6 Účastník se dále zavazuje:

a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného

uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;

c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;

d) nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití;

e) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek. Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

5. Odstraňování poruch a závad (reklamace), způsob uplatnění odpovědnosti za vady, nároky účastníka v případě přerušení dodávky služby

5.1 Účastník je povinen ohlásit Poskytovateli reklamaci, omezení nebo přerušení poskytovaných Služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen „**závada**“) neprodleně po jejich zjištění. Ohlášení poruchy nebo reklamaci je účastník povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (e-mailem nebo dopisem) na uvedené kontakty: tel.: 776 847 811 a nebo e-mail: dxnet@email.cz a na adrese: Lesní 596, 472 01 Doksy. Účastník je povinen uvést zda-li je na uvedenou závadu uplatněna i reklamace. Ohlášení závady není současně zahájení reklamace.

5.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele dle závažnosti poruchy, znemožňují-li účastníkovi zcela využívat Služeb, nejpozději do **30** pracovních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání například nemožnost přístupu ke Koncovému místu nebo k jinému zařízení Poskytovatele, přerušení dodávky elektrické energie apod.

5.3 Zda závadu zavinil účastník nebo třetí osoba na straně účastníka, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka nebo jakékoliv ze součásti instalace, jestliže účastník trval na servisním zásahu i přestože byl účastník upozorněn na skutečnost, že závada není na zařízení Poskytovatele, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k síti. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady. Dále Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity sítě, poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti. Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení účastníka, hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého je Služba přijímána. Rovněž neodpovídá za ty části sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.

5.4 Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Poskytovatele Služba zcela nefunkční po dobu delší než tři po sobě jdoucí pracovní dny, má Uživatel právo na snížení, popř. vrácení, měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě, o jednu třicetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Poskytovateli způsobem uvedeným v ustanovení 5.1 Všeobecných podmínek. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k síti.

5.5 Účastník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného Ceníku Poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané účastníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel na své náklady podle odst. 5.3 Všeobecných podmínek.

5.6 Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

5.7 Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

5.8 Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

5.9 Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9 zákona o elektronických komunikacích, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu 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 (§ 64 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

5.10 Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz

5.11 Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz

5.12 V případě platebního sporu má Účastník možnost obrátit se na finančního arbitra, www.finarbitr.cz

6. Poplatky za služby a platební podmínky

6.1 Celkový rozsah poskytovaných Služeb je dán Smlouvou a v platném Ceníku služeb. Ceník Služeb je k dispozici v kontaktním místě Poskytovatele nebo na www.dx-net.cz . Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Účastník je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s platným Ceníkem nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování. Vyúčtování pravidelných poplatků je prováděno pomocí platebního kalendáře, který je poskytnut při podepsání Smlouvy.

6.2 Poskytovatel je povinen podle platných právních předpisů poskytovat účastníkovi vyúčtování za poskytnuté Služby, činí tak elektronicky nebo v tištěné formě, může si jej účastník též vyzvednout, po předchozí domluvě v provozovně Poskytovatele nebo mu daňový doklad v tištěné podobě doručí Poskytovatel na požadovanou adresu. Za doručení bude Poskytovatel účtovat účastníkovi jednorázový poplatek dle aktuálního ceníku poštovních služeb.

6.3 Jednorázové platby (např. instalace) mohou být účtovány Poskytovatelem před aktivací Služby.

6.4 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nejpozději v den splatnosti, jinak je účastník v prodlení. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet Poskytovatele.

6.5 V případě, že dojde ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou je Poskytovatel oprávněn měnit cenu Služby. Platba za poskytnutou Službu na základě daňového dokladu může být provedena pouze předtištěnou složenkou nebo převodem z účtu.

6.6 Účastník nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže účastník neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Ceníku, řádně a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyzve účastníka k uhrazení poplatku v náhradním termínu, zpravidla ne kratším než **1** (jeden) týden. Pokud účastník v náhradním termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování dané Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo – není-li to technicky možné – Službu účastníkovi přerušit bez předchozího oznámení.

6.7 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči účastníkovi, vyplývajících ze Smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení neuhrazené pokuty, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobená Poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování. Za pohledávku Poskytovatele se, pro účel této věty, považuje každé z vyúčtování související s jakoukoliv ze Služeb poskytovaných účastníkovi a neuhrazené ve lhůtě splatnosti.

6.8 Pro případ prodlení s platbami účastníka je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši **0,1 %** z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6.9 Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku nezávisle na tom, zda účastník skutečně využíval Služby.

7. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

7.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci Služeb.

7.2 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě internet a za vliv takového nefungování sítě internet na Služby.

7.4 Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu ČR.

7.5 Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi účastníkem a Poskytovatelem, pokud účastník porušuje Všeobecné podmínky, nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, je důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb, způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách, popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami nebo specifikací Služeb. Poskytovatel je oprávněn v takovém případě omezit či znemožnit užívání Služeb.

7.6 Poskytovatel může obnovit dodávku Služeb, jejichž poskytování pro některý z důvodů uvedených v odst. 7.5 omezil nebo přerušil, poté, co se prokazatelně dozví, že tyto důvody pro omezení nebo přerušení poskytování Služby dalším jednáním účastníka pominuly. Poskytovatel je oprávněn požadovat poplatek za obnovení dodávky Služeb dle Ceníku, je-li takový poplatek účtován.

7.7 Poskytovatel je oprávněn přijmout a aplikovat dodatečné způsoby ochrany Služeb či sítě, jestliže má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě (včetně tzv. Fair User Policy [FUP] u datových služeb; podmínky FUP mohou být upravovány v zájmu zajištění optimálního využití sítě.

8. Trvání a zánik smlouvy

8.1 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost účastníka o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy. Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran.

8.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva se vyhotovuje v jednom originále a jednom stejnopise, obdrží Poskytovatel jeden originál a účastník jeden stejnopis.

8.3 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve

Smlouvě uvedeno jinak. Dodávka Služeb je zahájena v den úspěšné instalace koncového místa popř. zařízení Poskytovatele. Úspěšnost instalace může Poskytovatel ověřit pomocí Koncového zařízení účastníka.

8.4 Účastník bude odebírat Služby a za tyto Služby hradit poplatky po určenou dobu podle Ceníku.

8.5 Účastník může vypovědět Smlouvu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba je **30** (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla Poskytovateli doručena písemná výpověď účastníka.

8.6 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy.

8.7 Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný Poskytovatelem. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do **15** (patnácti) dnů ode dne zveřejnění nové výše pravidelných poplatků. Výpovědní doba je **30** (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla Poskytovateli doručena písemná výpověď účastníka.

8.8 Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu:

a) v případě soustavného neplacení nebo soustavného opožděného placení poplatků účastníkem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně **3** (tří) nezaplacených vyúčtování za Služby a soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení **2** (dvou) po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti).

b) v případě, že účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu kontaktních údajů ve Smlouvě nebo Poskytovateli bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy.

c) nebo v případě opakovaného podstatného porušení povinností účastníka vyplývajících ze Smlouvy resp. Všeobecných podmínek.

8.9 Dále je Poskytovatel oprávněn ukončit Smlouvu pokud:

a) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, které tvoří předmět Smlouvy.

b) dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příp. správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo.

c) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní zahájit dodávku objednaných služeb do **60** (šedesáti) dnů od podpisu Smlouvy.

d) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než **30** (třicet) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.

8.10 Účastník je oprávněn ukončit Smlouvu v případě, že Poskytovatel přestane prokazatelně dodávat Služby po dobu delší než **30** (třicet) dní.

8.11 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy v případě, že účastník neplnil a/nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit.

8.12 Vznikne-li v případě výpovědi nebo ukončení Smlouvy účastníkovi přeplatek na pravidelných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě výzvy účastníka účastníkovi vrátit do **60** (šedesáti) dnů od doručení výzvy Poskytovateli. Poskytovatel nevrací přeplatky, jejichž výše nepřesahuje náklady na jejich vracení.

9. Shromažďování a užití informací o účastnících

9.1 Poskytovatel pořizuje a vede aktuální seznam svých účastníků, oprávněných zástupců účastníků a uživatelů (dále jen „**subjekt údajů**“). Tento seznam obsahuje osobní, zprostředkovací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „**Data**“). Osobními a zprostředkovacími daty se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, telefonní číslo, email, apod., dále informace o platební morálce, bankovní spojení, atd. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracované v sítích, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele. Poskytovatel chrání Data v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

9.2 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává Data manuálně i automaticky, sám nebo prostřednictvím osob, a že je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů) a užívat v souladu správním řádem ČR pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání. (Subjekt údajů bere na vědomí, že obchodní firma nebo název, sídlo, příp. sídlo organizační složky v ČR a identifikační číslo, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat, jde li o podnikající právnickou osobu; jméno, příjmení, příp. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, jde-li o podnikající fyzickou osobu a jméno, příjmení, bydliště, nebo název a sídlo, příp. sídlo organizační složky na území ČR, případně identifikační číslo právnické osoby, jde-li o nepodnikající osobu, jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva). Nebudou-li uvedené údaje subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva. Subjekt údajů svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí s výše uvedeným zpracováním jeho Dat Poskytovatelem, popř. jeho pověřeným zástupcem (např. podpisem na příslušném formuláři). Tento opětovný souhlas se zpracováním Dat platí i pro Data získaná v době, kdy souhlas nebyl udělen.

9.3 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn poskytnout Data pro účely osobám, které Poskytovatele zastupují.

9.4 Tento souhlas je účastníkem poskytován od data platnosti Smlouvy až do ukončení Smlouvy a dále po datu úhrady posledního finančního závazku vůči Poskytovateli.

9.5 Subjekt údajů má právo na opravu Dat. Zjistí-li subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává Data v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má subjekt údajů právo požádat Poskytovatel o vysvětlení. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „**Úřad**“).

Subjekt údajů se na Úřad může obrátit i přímo. Další práva subjektu údajů jsou uvedena v § 21 zákona o ochraně osobních údajů.

9.6 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou sdělení Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy, telefonního čísla, či jiným obdobným způsobem.

10. Společná a závěrečná ustanovení

10.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze Smlouvy na třetí osobu.

10.2 Tato smlouva se řídí právním řádem ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem o elektronických komunikacích.

10.3 Poskytovatel je oprávněn účastníkovi přidělit přístupové heslo, které slouží k zabezpečení komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem. Účastník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či ztráty hesla je účastník povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli.

10.4 Pro veškerou komunikaci mezi účastníkem a Poskytovatelem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění z této Smlouvy musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky. Použijí se kontaktní údaje uvedené účastníkem ve Smlouvě. Pokud účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu (popř. emailovou adresu, telefonní číslo). Jestliže Poskytovatel přidělil účastníkovi v rámci užívání Služeb přístupu k síti internet emailovou adresu, bude ke komunikaci s účastníkem použita zpravidla tato adresa.

10.5 V případě, že jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost resp. legálnost a účinnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek.

10.6 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování Služeb nabývají účinnosti dne **01.01.2024** a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování veřejně dostupných telekomunikačních služeb. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek. Změny a doplnění všeobecných podmínek budou uvedeny (zvýrazněné) v nových všeobecných podmínkách. Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Poskytovatel je povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle zákona č.127/2005 Sb. § 63 odstavce 5.

10.7 Účastník je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat Všeobecné podmínky a Ceník.

Smlouvu a výše uvedené dokumenty může Poskytovatel měnit v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

– ceny služeb;
– způsobu a podmínek Vyúčtování;
– způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb;
– způsobu a podmínek plateb za služby;
– rozsahu povinností DX-NET;
– způsobu reklamace Vyúčtování či služeb;
– odpovědnosti za škodu;
– podmínek a způsobu ukončení smlouvy;
– způsobu doručování zákazníkovi;
– výhrad ve vztahu k právním předpisům;
– podmínek zpracování Údajů včetně práva na informace o zpracování osobních údajů.

Okolnost, že došlo ke změně Všeobecných podmínek a ceníku, je však Poskytovatel povinen Uživateli vždy oznámit, viz. ustanovení 10.6 Všeobecných podmínek.

Tabulka rychlosti připojení k internetu dle nabízených tarifů:

Pojmy jsou vysvětleny ve všeobecných podmínkách v bodě 1.3

Tarif	Inzerovaná rychlost Mbit/s	Maximální rychlost Mbit/s	Běžně dostupná rychlost Mbit/s	Minimální garantovaná rychlost Mbit/s
AirMax 60	30/30	30/30	18/18	9/9
AirMax 150	75/75	75/75	45/45	22,5/22,5
AirMax 250	125/125	125/125	75/75	37,5/37,5

Tarif AirMax využívá pásmo 5GHz a je vhodný i na delší vzdálenosti až do 1km od vysílače.

Tarif	Inzerovaná rychlost Mbit/s	Maximální rychlost Mbit/s	Běžně dostupná rychlost Mbit/s	Minimální garantovaná rychlost Mbit/s
AirCabel 100	50/50	50/50	30/30	15/15
AirCabel 200	100/100	100/100	60/60	30/30
AirCabel 400	200/200	200/200	120/120	60/60
AirCabel smluvní	smluvní	smluvní	smluvní	smluvní

Tarif AirCabel kombinuje pásmo 60GHz a LAN kabelu a umožňuje reálnou propustnost až 1000Mb/s.

V Doksech dne 01. 05. 2026

Poskytovatel

Účastník