

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET PRO SPOTŘEBITELE

### 1. Základní ujednání

**1.1** Tyto všeobecné podmínky poskytování služby připojení k síti internet pro spotřebitele (dále jen „VP“) společnosti Pranet s.r.o., se sídlem Pranet s.r.o., Lipenecká 24 156 00 Praha 5, IČ: 24808024, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 176139 (dále jen „Poskytovatel“) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací - připojení k síti internet pro spotřebitele (dále jen „Smlouva“), uzavřené mezi osobou, které je tato služba poskytována (dále jen „Účastník“) a Poskytovatelem. Tyto VP upravují práva a povinnosti Účastníka i práva a povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy při užívání a poskytování sjednané veřejně dostupné služby připojení k síti internet.

**1.2** Tyto VP spolu se Smlouvou, Technickou specifikací služby, Ceníkem tarifů internetového připojení, Ceníkem doplňkových služeb, Typy rozhraní a Zásadami ochrany osobních údajů tvoří smluvní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací - připojení k síti internet pro spotřebitele (dále jen „Smluvní podmínky“).

**1.3** Smluvní podmínky nelze měnit na základě jakýchkoliv faktických úkonů (praxe stran).

### 2. Předmět Smlouvy

**2.1** Předmětem Smlouvy je veřejně dostupná služba připojení k síti internet (dále jen „Služba“), která je Poskytovatelem poskytována na základě generálních licencí ČTÚ č. GL 28/S/2000, všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12, a registrace u ČTÚ.

**2.2** Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě internet a jiným službám prostřednictvím pevné sítě. V rámci Služby není poskytováno bezplatné volání na čísla tísňového volání. Parametry nastavení Služby, včetně rychlostních profilů a jejich rozsahu, tj. rychlostí připojení nabízených pro jednotlivé tarify Služby, naleznete na internetových stránkách Poskytovatele, <https://www.pranet.cz/ostatni/dokumenty-ke-stazeni>, v dokumentu Ceník tarifů internetového připojení (dále jen „Ceník tarifů“). Poskytovatel zaručuje Účastníkovi agregaci rychlosti připojení sjednaného tarifu, tj. minimální garantovanou rychlost dle Ceníku tarifů, přičemž tato agregace je garantována k rozhraní dle čl. 6.1 těchto VP, tj. nikoli za toto rozhraní (např. za použití vlastního či poskytnutého wi-fi routeru či jiného síťového zařízení). Typy rozhraní naleznete na internetových stránkách Poskytovatele, <https://www.pranet.cz/ostatni/dokumenty-ke-stazeni>, v dokumentu Typy rozhraní.

### 3. Podmínky poskytování a užívání Služby

**3.1** Služba je určena výhradně pro Účastníka dle Smlouvy. Spolu s Účastníkem jsou oprávněny využívat Službu pouze osoby sdílející s Účastníkem domácnost či společné prostory.

**3.2** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu ode dne data zahájení poskytování Služby sjednaného v Technické specifikaci služby, ledaže bylo s Účastníkem ujednáno jinak, a to v řádné a obvyklé kvalitě tak, aby byly odůvodněné požadavky Účastníka, spočívající zejména v zajištění přístupu Účastníka k síti internet, řádně uspokojovány.

**3.3** Poskytovatel je oprávněn uplatnit řízení datového toku v jeho síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojkách. Poskytovatel je dále v nezbytně nutném rozsahu oprávněn omezit či přerušit selektivně provoz v síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi účastníky. Za tímto účelem je Poskytovatel mimo jiné oprávněn omezit Účastníka v příjmu IPTV nepodporované Poskytovatelem, pokud takový příjem zatěžuje síť Poskytovatele způsobem, který nadměrně omezuje ostatní Účastníky ve využití sítě Poskytovatele. Je-li to nezbytné pro údržbu sítě, je Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby či odepřít přístup ke Službě, a to zpravidla v čase od 00:00 do 6:00. Omezit či přerušit poskytování Služby či odepřít přístup ke Službě na nezbytně nutnou dobu je Poskytovatel oprávněn také ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné narušení bezpečnosti a integrity sítě, v případě krizových situací (např. velkých provozních havárií či živelných pohrom) nebo vyplývá-li taková povinnost ze zákona nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci. Poskytovatel o těchto okolnostech informuje Účastníka vhodným způsobem. Pokud není opakovaně (alespoň dvakrát po sobě) možné doručit Účastníkovi písemnosti či dokumenty (zejména vyúčtování či upomínky ze strany Poskytovatele) nebo pokud Účastník převzetí těchto písemností či dokumentů odmítá či jinak znemožňuje, je Poskytovatel rovněž oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby, a to do doby sjednání nápravy Účastníkem. Bylo-li přerušeno poskytování Služby z posledního uvedeného důvodu, vyhrazuje si Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi za opětovné zapojení Služby v plném rozsahu jednorázový poplatek ve výši 800,-Kč bez DPH, který je splatný nejpozději do 7 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování Účastníkovi. Tím není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady újm.

**3.4** Smlouva je uzavřena výlučně pro poskytování Služby a Účastník není oprávněn dále ji šířit a tedy umožnit užití Služby třetím osobám, s výjimkou osob uvedených v čl. 3.1 těchto VP, ledaže bylo s Účastníkem výslovně ujednáno jinak. Poruší-li Účastník tuto povinnost, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to ve lhůtě uvedené ve výzvě Poskytovatele. Zaplacením smluvní pokuty Účastníkem není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady případné majetkové i nemajetkové újmy. Porušení této povinnosti Účastníkem zároveň opravňuje Poskytovatele po předchozí výzvě k omezení či přerušení poskytování Služby do doby sjednání nápravy Účastníkem. Za opětovné zapojení Služby v plném rozsahu si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Účastníkovi jednorázový poplatek ve výši 800,-Kč bez DPH, který je splatný nejpozději do 7 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování Účastníkovi.

**3.5** Zabezpečení počítače připojeného do sítě Poskytovatele je plně v kompetenci Účastníka a na jeho vlastní náklady. Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služby za obsah přenášených zpráv.

**3.6** Službu je možné užívat pouze prostřednictvím takových zařízení, která nezpůsobují poškození sítě, nenarušují funkčnost sítě ani provoz Služby. Účastník nesmí prostřednictvím poskytované Služby šířit po síti viry nebo SPAM. V případě zjištění Poskytovatelem, že Účastník šíří po síti viry nebo SPAM, je Poskytovatel po předchozí výzvě oprávněn k omezení či přerušení poskytování Služby do doby sjednání nápravy Účastníkem. Zjistí-li Poskytovatel, že Účastník šíří viry nebo SPAM úmyslně, učiní zároveň veškeré nezbytné kroky vůči orgánům veřejné moci týkající se trestní či jiné odpovědnosti Účastníka. Za opětovné zapojení Služby v plném rozsahu si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Účastníkovi jednorázový poplatek ve výši 800,-Kč bez DPH, který je splatný nejpozději do 7 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování Účastníkovi. Tím není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady újm.

### 4. Cena za Službu, vyúčtování a platební podmínky

**4.1** Cena za Službu není nijak závislá na přeneseném objemu dat ani čase a je určena dle aktuálního Ceníku tarifů, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele. Zúčtovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc. Není-li ujednáno jinak, **pašální platbu za Službu je Účastník povinen hradit bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, a to na základě elektronického vyúčtování (proforma faktura)**

vystaveného Poskytovatelem. Vyúčtování je doručováno elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě, a to vždy na začátku daného kalendářního měsíce, ve kterém je Služba poskytována, nejpozději však do 7. dne daného kalendářního měsíce. Účastník podpisem Smlouvy výslovně potvrzuje, že s ujednaným způsobem vyúčtování souhlasí. Papirové vyúčtování slouží jako doplněk k elektronickému, je zpoplatněno (dle Ceníku doplňkových služeb) a vystavováno jen na žádost Účastníka. Za uhrazení ceny za Službu se považuje připsání odpovídající peněžní částky na bankovní účet Poskytovatele, a to nejpozději k 18. dni daného kalendářního měsíce, ve kterém je Služba poskytována.

**4.2** V případě, že dojde k zahájení poskytování Služby v průběhu kalendářního měsíce, určí se cena za Službu za první období, tj. za období od zahájení poskytování Služby do konce kalendářního měsíce, v němž došlo k tomuto zahájení, poměrně. Vyžaduje-li instalace Služby z důvodů na straně Účastníka dodatečné náklady, které nejsou zahrnuty do standardní ceny za instalaci a aktivaci Služby dle Ceníku tarifů, určí se cena za tyto služby v souladu s Ceníkem doplňkových služeb, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele.

**4.3** Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníku před podpisem nebo nejpozději při podpisu Smlouvy uhrazení vratné kauce ve výši 2500,- Kč. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení vratné kauce zejména z důvodu, že Účastník již má nebo měl uzavřenu Smlouvu na poskytování jakékoli Služby z nabídky Poskytovatele, a Účastník byl nebo je v prodlení s úhradou ceny této Služby. Výše kauce a její zaplacení musí být zachyceno v Technické specifikaci služby a stvrzeno podpisem smluvních stran. Tato kauce slouží Poskytovateli jako jistota uhrazení ceny za Službu a splnění dalších povinností Účastníka. Poskytovatel je povinen vrátit tuto kauci Účastníku ve lhůtě 1 měsíce po zániku smluvního vztahu s Účastníkem. Poskytovatel je však oprávněn započíst vůči poskytnuté kauce před jejím vrácením veškeré své pohledávky vůči Účastníku. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s nulovým úročením jím poskytnuté kauce.

**4.4** Pokud Účastník nezaplatí splatnou platbu za Službu na výzvu Poskytovatele **do 27. dne daného kalendářního měsíce, ve kterém je Služba poskytována, má Poskytovatel právo omezit nebo úplně pozastavit Službu až do úplného uhrazení dlužné částky.** Za opětovné zapojení Služby v plném rozsahu si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Účastníkovi jednorázový poplatek ve výši 800,- Kč bez DPH, který je splatný nejpozději do 7 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování Účastníkovi. Pokud Účastník nezaplatí na základě 3 po sobě jdoucích vyúčtování splatnou cenu za Službu na výzvu Poskytovatele do 27. dne daného kalendářního měsíce, ve kterém je Služba poskytována, má Poskytovatel právo požadovat po Účastníkovi uhrazení smluvní pokuty ve výši 800,- Kč, a to ve lhůtě uvedené ve výzvě Poskytovatele. Těmito ujednáními není dotčeno právo Poskytovatele na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení s hrazením ceny za Službu v souladu s čl. 4.1 těchto VP ani právo Poskytovatele domáhat se náhrady újmy.

**4.5** Vzhledem k automatickému zpracování plateb se Účastník zavazuje uvádět při každé platbě variabilní symbol uvedený ve Smlouvě.

**4.6** Veškerá fakturace a korespondence týkající se Služby (včetně reklamací dle čl. 6.7 těchto VP) je vedena elektronickou cestou (skrze e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě a e-mailovou adresou Poskytovatele: uctni@pranet.cz), pokud není mezi smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Pro účely Smluvních podmínek se za elektronicky doručené považují dokument nebo zpráva, které byly doručeny elektronicky na e-mail druhé smluvní strany, a to v den odeslání.

## **5. Pronájem zařízení Poskytovatele potřebného pro poskytování Služby**

**5.1** Přenechá-li Poskytovatel dočasně Účastníkovi zařízení Poskytovatele potřebné pro poskytování Služby (dále jen „Zařízení“), celé Zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zařízením se rozumí hardware potřebný pro příjem signálu (zejména přijímací anténa s napájecím, kabeláž). Účastník nemá žádná práva k tomuto Zařízení (vyjma práv vyplývajících ze Smluvních podmínek) a nemá právo do Zařízení žádným způsobem zasahovat.

**5.2** Cena za pronájem Zařízení je zahrnuta v ceně za Službu, ledaže Poskytovatel s Účastníkem ujednají jinak.

**5.3** Dohodne-li se tak Účastník s Poskytovatelem, přenechá Poskytovatel Účastníkovi k užívání Služby také wifi-router. Na takový pronájem wifi-routeru se přiměřeně vztahují ujednání těchto VP o pronájmu Zařízení. Pronájem wifi-routeru je, není-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem ujednáno jinak, bezplatný u tarifů uvedených v Ceníku tarifů. Ujednají-li Poskytovatel s Účastníkem bezplatný servis Zařízení, jakož i poskytnutého wifi-routeru, je tato služba zpoplatněna paušální částkou Pronájem zařízení – doplňková služba dle Ceníku tarifů. Odstranění závad se obdobně řídí čl. 6 těchto VP.

**5.4** Poskytovatel se zavazuje předat Účastníkovi Zařízení při podpisu Technické specifikace služby, která je zároveň předávacím protokolem o předání Zařízení. Bylo-li však ujednáno jiné datum předání Zařízení Účastníkovi, sepíše se o takovém předání zvláštní předávací protokol. Účastník podpisem Technické specifikace služby, případně zvláštního předávacího protokolu, stvrzuje, že převzal Zařízení v neporušeném a funkčním stavu, zároveň se zavazuje jej v tomto stavu na svůj náklad uchovat.

**5.5** Nezbytnou údržbu a opravy Zařízení po dobu přenechání Zařízení Účastníkovi provádí na své náklady Poskytovatel. Způsobí-li však Účastník škodu na Zařízení, která vyžaduje jeho nezbytnou opravu Poskytovatelem či jinak zapříčiní potřebu údržby či opravy Zařízení, je povinen Poskytovateli nahradit vzniklou škodu a náklady jím vynaložené.

**5.6** Účastník podpisem Technické specifikace služby potvrzuje, že Zařízení bylo (případně bude) instalováno se souhlasem majitele objektu, kde je Služba poskytována, a to uděleným alespoň na minimální dobu užívání dle čl. 10.5 těchto VP.

**5.7** V případě instalace Zařízení Účastníkem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za kvalitu a správnost provedené instalace. V případě instalace Zařízení Poskytovatelem, Poskytovatel odpovídá za řádnou instalaci Zařízení v souladu s příslušnými právními předpisy a normami a Smluvními podmínkami.

**5.8** V případě ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit Poskytovateli veškeré mu poskytnuté Zařízení, případně také wifi-router poskytnutý dle čl. 5.3 těchto VP, nebo Poskytovateli umožnit jejich převzetí (demontáž). Účastník je povinen do 15 dnů ode dne ukončení Smlouvy předat Zařízení, případně také wifi-router poskytnutý dle čl. 5.3 těchto VP, Poskytovateli osobně v provozovně Poskytovatele, nebo jej zaslat na adresu provozovny Poskytovatele uvedenou na internetových stránkách Poskytovatele; v opačném případě (vyžádá-li si Účastník převzetí/demontáž Poskytovatelem v místě užívání Služby), je převzetí (demontáž) zpoplatněno dle Ceníku doplňkových služeb.

**5.9** V případě, že Účastník poruší svou povinnost dle čl. 5.8 těchto VP, jakož i v případě, že nepředá Poskytovateli výše uvedená zařízení ve stavu, v jakém je převzal s přihlédnutím k jejich obvyklému opotřebení při řádném užívání, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč, a to ve lhůtě uvedené ve výzvě Poskytovatele. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady újmy. Poskytovatel je zároveň oprávněn po dobu prodlení Účastníka s předáním výše uvedených zařízení účtovat Účastníkovi cenu za pronájem těchto zařízení (Pronájem zařízení – doplňková služba dle Ceníku tarifů).

**6. Hlášení a odstraňování závad a reklamace****6.1** Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven konektor RJ-45 na konci kabelového svodu od Zařízení nebo konektor LAN na napájení venkovní části Zařízení označené PoE. Napájení je umístěno ve vnitřních prostorách určených Účastníkem. Nachází-li se porucha za tímto rozhraním, nejde o vadu Služby.

**6.2** Účastník ohlásí poruchu nebo jinou závadu na poskytované Službě Poskytovateli formou SMS na tel. číslo: +420604752523 ve tvaru: číslo Smlouvy (stejně jako variabilní symbol), popis závady, nebo na e-mail: servis@pranet.cz, a to bez zbytečného odkladu poté, co tuto poruchu či závadu zjistil, nejpozději však do 2 kalendářních dnů od jejího zjištění.

**6.3** Ohlásí-li Účastník poruchu v souladu s čl. 6.2 těchto VP nebo dozví-li se Poskytovatel o této závadě jinak, odstraní Poskytovatel vzniklou závadu co nejdříve, to znamená nejpozději do 5 pracovních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Odstranění závady je bezplatné, vyjma případů dle čl. 6.5 těchto VP. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnovení Služby a poskytnout mu veškerou nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

**6.4** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele a splnil-li Účastník podmínky dle čl. 6.2 těchto VP, sníží Poskytovatel přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

**6.5** V případě, že Poskytovatel zjistí, že nahlášená závada byla způsobena Účastníkem, či se o závadu nejedná, nebo nebude Účastníkem Poskytovateli umožněno závadu odstranit, má Poskytovatel právo na úhradu nákladů s tímto spojených.

**6.6** Jde-li o závadu na straně Poskytovatele, kterou nelze odstranit po dobu delší než 1 zúčtovací období, je Účastník oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**6.7** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny za Službu nebo na poskytování Služby. Vadným poskytnutím Služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu Služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů dle čl. 6.9.

**6.8** Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za Službu, jinak toto právo zaniká. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny za Službu dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit vyúčtovanou cenu za Službu.

**6.9** Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

**6.10** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace a do této doby Účastníkovi prokazatelně doručit vyřízení reklamace. Bude-li reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamovanou Službu nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přepatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. Strany vylučují ve vztahu k pohledávkám (vzniklým ze Smlouvy) aplikaci § 1987 odst. 2 občanského zákoníku a souhlasí s tím, že i nejjistá a/nebo neurčitá pohledávka je způsobilá k započtení (avšak pouze do okamžiku případného podání žaloby na plnění ze Smlouvy). V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit opravný daňový doklad (dobropis), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany Poskytovatele.

## 7. Ustanovení o kvalitě poskytovaných služeb

### 7.1 Speciální ustanovení o vadách služby přístupu k internetu v pevném místě a odpovědnosti za ně

Běžně dostupnou či maximální rychlost připojení může účastník na svém elektronickém zařízení dosáhnout pouze v případě, že je toto elektronické zařízení připojeno přímo ke koncovému zařízení (modemu), ne prostřednictvím WiFi. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat je účastníkovi k dispozici v 95 % měření provedených během jednoho kalendářního dne.

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování nebo odesílání **pod 50 % běžně dostupné rychlosti** stahování nebo odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 30 minut** (velká trvající odchylka) **nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta** (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhrošším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. 6 Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu formou SMS na tel. číslo: +420604752523 ve tvaru: číslo Smlouvy (stejně jako variabilní symbol), popis závady, nebo na e-mail: servis@pranet.cz, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

### 7.2. Ustanovení o vadách služby mobilního přístupu k internetu a odpovědnosti za ně

**Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování nebo odesílání **pod 25 % inzerované rychlosti** stahování nebo odesílání, a to po souvislou dobu **delší než 30 minut** (velká trvající odchylka) **nebo během jedné hodiny alespoň desetkrát po souvislou dobu delší než 1 minuta** (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, zpomalením načítání obrázků, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhrošším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od inzerované rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které poskytovatel zná a o nichž informuje technická podpora, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na technickou podporu na tel. 245 008 873, emailem na servis@pranet.cz nebo prostřednictvím zákaznického konta, aby poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby.

V případě, že poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má Účastník i Poskytovatel právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

## 8. Doplňující vysvětlení

### 8.1. Definice pojmů

Minimální rychlost – dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání

Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání

Běžně dostupná rychlost – rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá

Inzerovaná rychlost – rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních

### 8.2. Faktory, které mohou mít vliv na rychlost připojení

Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech. Závisí na faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani Účastníka, ale i faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Těmito faktory jsou zejména:

- zvolený tarif nebo služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupem bodem sítě poskytovatele),
- použitá technologie pro přípojné vedení účastníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, koncentrace účastníků, cesta šíření signálu (bezdrátový internet, pevný internet LTE a mobilní internet LTE),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WIFI připojení),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka,
- sdílení kapacity sítě více účastníky,
- sdílení kapacity přístupového vedení, např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována,
- obsah cílového požadavku účastníka v síti internet a další faktory sítě internet stojící mimo vliv poskytovatele.

### 8.3. Náhrada za nedodržení SLA

v příslušném kalendářním měsíci je poskytnuta formou dobropisu faktury, jehož výše je stanovena vzorcem:

$$\text{Náhrada [Kč]} = \text{celková\_měsíční\_platba [Kč]} * [(\text{úhrnná\_doba\_poruch [hod]} - (100 - \text{garantovaná\_dostupnost})[\%] * 720 [\text{hod}]) / 720 [\text{hod}]]$$

Pro potřeby výpočtu se uvažuje průměrná délka měsíce 30 dnů, celkem 720 hodin měsíčně a odchylka od skutečnosti se zanedbává. Dobou poruchy se rozumí doba od přijetí hlášení poruchy poskytovatelem do odstranění poruchy. Úhrnnou dobou poruch se rozumí součet všech dob poruchy v daném kalendářním měsíci.

## 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

**9.1** Poskytovatel neodpovídá za škody (tj. skutečnou škodu a ušlý zisk) Účastníkovi vzniklé v důsledku přerušení či omezení poskytování Služby, neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby, za škody vzniklé v důsledku překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, ani za škody vzniklé ztrátou, odcizením či jiným zneužitím obsahu přenášených zpráv a kódů či klíčů Účastníka, ani za škody vzniklé v důsledku nedostatečného zabezpečení počítače Účastníka. V ostatních případech Poskytovatel odpovídá za škodu do výše čtyřnásobku měsíční platby za Službu v každém jednotlivém případě, ledaže byla škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

**9.2** Účastník odpovídá Poskytovateli za újmu vzniklou porušením Smluvních podmínek nebo porušením právních předpisů, zejména za újmu vzniklou poškozením sítě, a to i za újmu vzniklou z tohoto důvodu třetím osobám, zneužitím poskytované Služby dle čl. 3.4 nebo 3.6 těchto VP, neplacením za Službu dle čl. 4.4 těchto VP nebo poškozením či nevrácením zařízení dle čl. 5.8 těchto VP.

## 10. Smlouva, její uzavření, trvání, změny a zrušení

**10.1 Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě.** V případě zájmu o uzavření Smlouvy, je zájemce povinen v listinné podobě (poštou či osobně) nebo elektronicky (zejm. e-mailem) doručit Poskytovateli vyplněný vzorový formulář Smlouvy (který je ke stažení na internetových stránkách Poskytovatele). Zájemce je dále povinen předložit (osobně či písemným nebo elektronickým zasláním kopie) dokumenty potřebné k ověření totožnosti zájemce (člověka). Jsou-li splněny podmínky pro uzavření Smlouvy, Poskytovatel zájemcem učiněný návrh na uzavření Smlouvy přijme a Smlouvu s ním uzavře. S ohledem na počet zákazníků Poskytovatel výslovně upozorňuje zájemce, že jakékoliv jím provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění ze strany zájemce se předpokládá) tímto prohlášením Poskytovatel automaticky odmítá. Toto prohlášení však nevylučuje právo Poskytovatele učinit vůči zájemci novou nabídku.

**10.2 Smlouva v písemné formě nabývá platnosti a účinnosti připojením podpisu obou smluvních stran na Smlouvu. Smlouva v jiné formě než listinné (ústní či uzavřená elektronicky) nabývá platnosti a účinnosti okamžikem doručení informace o akceptaci návrhu Smlouvy ze strany Poskytovatele Účastníkovi, případně okamžikem zahájení poskytování Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve.** Uzavírá-li Účastník tuto Smlouvu pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do

14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy v elektronické či listinné podobě. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Poskytovateli, a to v listinné nebo elektronické podobě. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy v příslušné lhůtě Poskytovateli. K odstoupení od Smlouvy může tento Účastník využít vzorový formulář připojený ke Smlouvě a dostupný také na internetových stránkách Poskytovatele. Odstoupí-li tento Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služby na jeho výslovnou žádost, má Poskytovatel nárok na zaplacení ceny nebo její poměrné části za poskytnuté Služby. Účastník tímto výslovně žádá Poskytovatele, aby zahájil poskytování Služby před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení, a to, nebylo-li ujednáno jinak, okamžikem instalace a aktivace Služby.

**10.3** Veškeré změny této Smlouvy musí být provedeny písemnou formou, ledaže tyto VP (zejm. čl. 10.4 těchto VP) nebo ujednání smluvních stran stanoví jinak. Účastník činí návrh na změnu Smlouvy písemně. Poskytovatel však dle svého uvážení a na základě komunikace s Účastníkem může upustit od požadavku písemné formy návrhu Účastníka na změnu Smlouvy. V takovém případě bude změna Smlouvy uzavřena okamžikem doručení informace o akceptaci návrhu změny Smlouvy ze strany Poskytovatele Účastníkovi. Dojde-li na základě dohody smluvních stran o změně Smlouvy ke změně tarifu Služby, je tato změna účinná k okamžiku započetí zúčtovacího období následujícího po období, v němž došlo k této dohodě, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

**10.4** Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu měnit, doplňovat a rušit jednotlivá ujednání smluvních podmínek (zejména ujednání týkající se ceny za Službu, vyúčtování a platebních podmínek, způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služby, rozsahu práv a povinností Účastníka či Poskytovatele, způsobu doručování a komunikace, způsobu a podmínek uplatnění reklamace Služby, odpovědnosti za újmu či doby trvání Smlouvy a možnosti jejího ukončení) dle rozumné potřeby, zejména při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací. Poskytovatel informace o těchto změnách smluvních podmínek uveřejní ve své provozovně a na uživatelském portálu Poskytovatele (případně na internetových stránkách Poskytovatele), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Zároveň je Poskytovatel povinen elektronicky (zejména prostřednictvím elektronického vyúčtování Služby) informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek. Účastník, který nesouhlasí se změnou smluvních podmínek, je oprávněn Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny vypovědět, a to výpovědí doručenou Poskytovateli nejpozději do dne nabytí účinnosti změny smluvních podmínek. V případě změny smluvních podmínek vymezené zákonem o elektronických komunikacích, která není způsobena změnou obecně závazných právních předpisů nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci, je Účastník oprávněn využít práva na ukončení Smlouvy dle předchozí věty bez sankce (povinnosti uhradit Poskytovateli odškodnění). Poskytovatel je povinen o tomto právu Účastníka elektronicky (prostřednictvím elektronického vyúčtování Služby) informovat. Toto právo však Účastník nemá, jedná-li se o změnu smluvních podmínek způsobenou změnou obecně závazných právních předpisů nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci, jakož i změnu, která je výlučně ve prospěch Účastníka a využití tohoto práva na ukončení Smlouvy by tak bylo zneužitím práva ze strany Účastníka..

**10.5** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, minimálně však na 12 kalendářních měsíců, ledaže Poskytovatel s Účastníkem ujednají jinou minimální dobu užívání v Technické specifikaci služby (dále jen „Minimální doba užívání“). Minimální doba užívání běží od okamžiku zahájení poskytování Služby a její dodržení podmiňuje poskytnutí slev a výhod dle Ceníku tarifů, případně dle zvláštního ujednání v Technické specifikaci služby.

**10.6** Smlouvu jsou Účastník i Poskytovatel oprávněni vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí být druhé smluvní straně doručena v listinné podobě na kontaktní adresu Poskytovatele nebo v elektronické podobě na kontaktní elektronickou adresu Poskytovatele.

**10.7** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, pokud Účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za Službu dle vyúčtování podle čl. 4.1 těchto VP, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. V tomto případě činí výpovědní doba 7 kalendářních dní. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto článku rozumí zaplacení nejméně 3 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Opakovaným neplacením se pro účely tohoto článku rozumí existence nejméně 2 nezaplacených vyúčtování.

**10.8** V případě zneužití poskytované Služby dle čl. 3.4 nebo 3.6 těchto VP, jakož i v případě, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**10.9** V případě, že dojde k ukončení Smlouvy před uplynutím Minimální doby užívání dle čl. 10.5 těchto VP:

- Účastníkem z důvodů, které neleží na straně Poskytovatele,

- dohodou smluvních stran,

- Poskytovatelem z důvodů na straně Účastníka (zejména dle čl. 10.7 nebo 10.8 těchto VP),

je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázové paušální odškodnění, které činí rozdíl mezi standardní cenou za instalaci a aktivaci Služby a akční cenou za instalaci a aktivaci Služby (což představuje náhradu nákladů Poskytovatele na zprovoznění Služby a poskytnutí Zařízení za zvýhodněných podmínek), případný rozdíl mezi standardní cenou sjednaného tarifu a ujednanou akční cenou tohoto tarifu (což představuje náhradu nákladů Poskytovatele na poskytování Služby a Zařízení za zvýhodněných podmínek), jakož i 1/20 součtu měsíčních paušálů zbývajících do uplynutí Minimální doby užívání.

**10.10** Úmrtím Účastníka Smlouva zaniká. Úmrtí je třeba věrohodně doložit Poskytovateli. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na dalším užívání Služby, případně využívá-li aktivně Službu i po smrti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k této Službě.

## 11. Závěrečná ujednání

**11.1** Obě smluvní strany jsou povinny informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost celé Smlouvy nebo jednotlivých jejích ujednání, jakož i řádné plnění práv a povinností obou smluvních stran v souladu se Smlouvou, a to bez zbytečného odkladu od vzniku této skutečnosti.

**11.2** Spory týkající se poskytování Služby rozhodne Český telekomunikační úřad. Ostatní spory ze Smlouvy budou řešeny českými soudy.

**11.3** Účastník tímto vyslovuje souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích ze Smlouvy (postoupení pohledávky, postoupení Smlouvy apod.) na třetí osobu za předpokladu, že tímto převodem nedojde ke změně vzájemných práv a povinností smluvních stran. Pro případ postoupení Smlouvy si strany ujednaly, že postoupená strana nemůže odmítnout osvobození postupitele za žádných okolností.

Tyto VP nabývají účinnosti 1.1.2021 pro nové účastníky. Pro stávající účastníky nabývají tyto VP účinnosti 1. 3. 2021 a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky poskytování služby připojení k síti internet Poskytovatele.

V Praze dne 1.1.2021 Za společnost Pranet s.r.o.  
Jiří Brož, jednatel