

# **SDĚLENÍ SPOTŘEBITELI PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY**

ve smyslu ust. § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), určené uživatelům, kteří vystupují ve vztahu k poskytovateli jako spotřebitelé

**1. Poskytovatel služby:**

**NetDataComm, s.r.o.**

IČO: 269 23 386

sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 45094

**2. Popis poskytované služby**

Poskytovatel smluvně poskytuje službu veřejně dostupných elektronických komunikací – připojení k internetu ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Služba připojení internetu umožňuje spotřebiteli přístup k veřejné síti internet. Poskytovatel zajišťuje technické prostředky k tomu, aby se spotřebitel mohl prostřednictvím svého zařízení připojit internetu, prohlížet webové stránky, využívat online aplikace a služby, komunikovat a stahovat či odesílat data.

Specifikace služby:

Zařízení (pronájem / výpůjčka): .....

Stahování:    minimální .....                      běžná .....                      maximální .....

Vkládání:     minimální .....                      běžná .....                      maximální .....

**3. Kontaktní údaje**

Doručovací adresa: .....

e-mail: .....

Telefon: .....

Datová schránka: y5fpzhr

**4. Provozovna**

Poskytovatel nemá jinou provozovnu, než sídlo společnosti.

**5. Cena služby**

Zřizovací poplatek: ..... Kč bez DPH

Pronájem zařízení: ..... Kč bez DPH

Měsíční paušál: ..... Kč bez DPH

(Poskytovatel k ceně účtuje DPH v zákonné výši)

Podrobný ceník jiných tarifů a dalších služeb naleznete na webových stránkách: <https://netdatacomm.cz/dokumenty/>.

## **6. Způsob platby**

Cena služby bude účtována na základě daňového dokladu – faktury se splatností deset (10) dnů.

Cena služeb bude hrazena bezhotovostním převodem na účet uvedený na faktuře.

## **7. Způsob a čas dodání**

Služba připojení k internetu bude spotřebiteli aktivována po provedení potřebné instalace a technického zřízení připojení. Instalace může zahrnovat montáž koncového zařízení (např. routeru nebo přijímací jednotky), zapojení vedení a ověření funkčnosti služby.

Poskytovatel zahájí poskytování služby nejpozději do .... Dnů od uzavření smlouvy, případně od provedení instalace, pokud je vyžadována. O přesném termínu instalace bude spotřebitel informován předem a instalace bude provedena po dohodě s spotřebitelem.

Služba se považuje za dodanou okamžikem, kdy je zřízení připojení dokončeno a spotřebiteli je umožněno připojit jeho zařízení k internetu. Následně je poskytována kontinuálně s dostupností dle sjednaného SLA (service level agreement).

## **8. Náklady na dodání služby**

V rámci služby nejsou účtovány jiné náklady, než položky uvedené v bodě 5.

## **9. Práva z vadného plnění, záruka**

Poskytovatel garantuje dostupnost služby dle sjednaného SLA (service level agreement), a to následovně:

| <b>Garantovaný parametr</b> | <b>Jednotka</b> | <b>Hodnota</b> | <b>Hodnota překročení</b> | <b>Výše slevy z ceny měsíčního paušálu v %</b> |
|-----------------------------|-----------------|----------------|---------------------------|------------------------------------------------|
| Doba zřízení                | den             | 15             | 1                         | 5                                              |
| Dostupnost                  | %               | 96,0           | 0,1                       | 5                                              |
| Plánovaná údržba            | hod.            | 40             | 1                         | 15                                             |
| Oznámení údržby             | den             | 10             | 1                         | 5                                              |
| Chybovost                   | %               | 5              | 1                         | 3                                              |
| Šířka pásma                 | %               | 98             | 1                         | 3                                              |

Spotřebitel však nemá nárok na jinou náhradu újmy, než kompenzaci dle sjednaného SLA.

## **10. Trvání závazku a podmínky ukončení vztahu**

Smlouva je uzavírána na dobu určitou v trvání jednoho (1) roku od uzavření smlouvy, s automatickou prodloužením na dobu neurčitou, pokud spotřebitel neprojeví vůli smlouvu ukončit.

Smlouvu na dobu neurčitou lze vypovědět i bez udání důvodu, s výpovědní dobou třicet (30) dnů ode dne doručení výpovědi.

## **11. Údaje o funkčnosti služby a technických ochranných opatřeních**

Služba připojení k internetu umožňuje spotřebiteli přístup k veřejné síti internet a využívání běžných online služeb (například prohlížení webových stránek, e-mail, sociální sítě, streamování, videohovory či další aplikace). Rychlost a kvalita připojení může být ovlivněna technickými podmínkami lokality, vytížením sítě, použitým vybavením zákazníka nebo rušením v případě bezdrátového připojení.

Služba neobsahuje žádná technická ochranná opatření, která by omezovala běžné používání internetu, s výjimkou případné ochrany sítě proti škodlivému provozu (např. filtrování škodlivého provozu, detekce útoků nebo blokáce nelegálního provozu na základě právních předpisů).

## **12. Údaje o kompatibilitě a interoperabilitě**

Služba připojení k internetu je kompatibilní s běžným technickým a programovým vybavením, které se obvykle používá k přístupu k internetu, zejména s počítači, mobilními telefony, tablety, chytrými televizemi a dalšími zařízeními s podporou síťového připojení.

Pro využívání služby je nutné zařízení spotřebitele, které podporuje připojení prostřednictvím:

- **Wi-Fi,**
- **Ethernetového kabelu (LAN),**
- případně jiného rozhraní odpovídajícího konkrétnímu typu připojení.

Služba je interoperabilní s běžnými operačními systémy (např. Windows, macOS, Linux, Android, iOS), webovými prohlížeči a aplikacemi využívajícími internetové připojení. Nejsou známa žádná omezení kompatibility nad rámec standardních požadavků na funkční zařízení schopné připojení k internetu.

## **13. Pravidla pro vyřizování stížností (reklamace)**

Spotřebitel je oprávněn reklamovat písemně reklamovat:

- a) kvalitu služeb, a to nejpozději do dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí; a
- b) vyúčtování služeb, a to nejpozději do dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí.

Reklamace musí být zaslána na kontakty uvedené ve smlouvě (viz bod 3. výše)

Reklamace bude vyřízena poskytovatelem bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace.

V případě, že spotřebitel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad s námitkou proti reklamaci, a to nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

## **14. Právo na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůta a postup; vzorový formulář**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory podnikatele do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, a to bez udání důvodu.

Pokud spotřebitel požádal o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, je povinen uhradit poměrnou část ceny za služby již poskytnuté do okamžiku odstoupení. V případě úplného zřízení služby a jejího plného poskytnutí může být právo na odstoupení v souladu se zákonem vyloučeno, pokud s tím spotřebitel výslovně předem souhlasil.

Spotřebitel může odstoupení od smlouvy zaslat na e-mailovou adresu nebo poštovní adresu poskytovatele uvedenou ve smlouvě či v kontaktních údajích. Pro odstoupení lze využít vzorový formulář uvedený níže, není to však podmínkou. Odstoupení musí být odesláno nejpozději poslední den 14denní lhůty.

#### **15. Mimosoudní řešení sporů**

V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: [spotřebitelstkespory@ctu.cz](mailto:spotřebitelstkespory@ctu.cz); webová stránka: <https://www.ctu.cz/>

V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele či prodaných výrobků se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); webové stránky: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/> nebo <https://coi.gov.cz/>

#### **16. Právo na paušální náhradu (přenositelnost čísel)**

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 služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše paušálních náhrad je následující:

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

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených výše.

#### **17. Právo na paušální náhradu (přenositelnost internetu)**

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.

Výše paušálních náhrad je následující:

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

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených výše.

## 18. Parametry nabízené služby

### Minimální úroveň kvality (internet)

| Minimální rychlost | Běžná rychlost | Maximální rychlost | Latence | Kolísání kvality přenosu | Ztrátovost packetů |
|--------------------|----------------|--------------------|---------|--------------------------|--------------------|
| .....              | .....          | .....              | .....   | .....                    | .....              |

### Minimální úroveň kvality (VoIP)

| Doba pro navázání spojení | Pravděpodobnost selhání | Zpoždění signalizace volání |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| .....                     | .....                   | .....                       |

### Cena

Zřizovací poplatek: ..... Kč bez DPH

Měsíční paušál: ..... Kč bez DPH

Periodicita platby: měsíční

Nájem zařízení: ..... Kč bez DPH

(Poskytovatel k ceně účtuje DPH v zákonné výši)

### Délka trvání služby

Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to na dobu ..... měsíců.

Smlouva bude následně automaticky prolongována na dobu neurčitou, a to v případě, kdy Uživatel nebo Poskytovatel před koncem smluvního vztahu neprojeví vůli ve smluvním vztahu nepokračovat. O blížícím se konci trvání smlouvy bude Uživatel vyrozuměn, a to nejdříve tři (3) měsíce a nejpozději jeden (1) měsíc před koncem jejího trvání.

### Ukončení smlouvy

Uživatel je oprávněn smlouvu kdykoliv vypovědět, přičemž výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bude písemná výpověď doručena Poskytovateli.

Smlouvu na dobu neurčitou může Uživatel vždy vypovědět bez jakékoliv sankce.

Smlouvu na dobu určitou může Uživatel taktéž kdykoliv vypovědět, avšak v takovém případě je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (pravidelné měsíční paušály za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (v případě, že se jedná o první, tedy nikoliv automaticky či jinak prodlouženou

Smlouvu Uživatel uzavřenou na dobu určitou, společně se kterou byly poskytnuty zvýhodněné podmínky na telekomunikační koncové zařízení). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, pokud se jedná o Uživatele, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří (3) měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu pravidelných měsíčních paušálů za Služby zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši výše náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě. V případě, kdy si Uživatel ponechá dotované koncové zařízení, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny tohoto zařízení, kterou zbývá uhradit do konce závazku ze smlouvy, podle toho, která je nižší.

#### **19. Právo na změnu poskytovatele internetu a přenos čísel**

Uživatel má právo na přenositelnost telefonních čísel podle § 34 zákona o elektronických komunikacích a právo na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a téhož zákona. Dále má Uživatel právo na paušální náhrady v případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s plněním svých povinností.

Podrobné informace o výše uvedených právech, včetně údajů o tom, kdy vzniká Uživateli nárok na paušální náhrady a v jaké výši, jsou dostupné na webových stránkách: <https://netdatacomm.cz/dokumenty/>.

#### **20. Bezpečnost a řešení incidentů**

Poskytovatel přijímá přiměřená technická a organizační opatření k zajištění bezpečnosti a integrity poskytovaných služeb elektronických komunikací a souvisejících sítí.

V případě bezpečnostního incidentu, zjištění bezpečnostní hrozby nebo zranitelnosti je Poskytovatel oprávněn přijmout zejména následující opatření:

- dočasně omezit nebo přerušit poskytování služby v nezbytném rozsahu,
- provést technické zásahy do sítě nebo systémů za účelem odstranění incidentu,
- změnit nebo aktualizovat bezpečnostní nastavení sítě,
- aplikovat bezpečnostní aktualizace, opravy nebo konfigurace,
- izolovat dotčené části sítě nebo provozu,
- vyžadovat součinnost Uživatele, zejména při zabezpečení koncového zařízení,
- informovat Uživatele o incidentu, hrozbě nebo zranitelnosti, pokud to vyžadují právní předpisy nebo pokud může mít událost dopad na poskytování služby nebo na ochranu osobních údajů.

Tato opatření mohou mít dočasný dopad na dostupnost, kvalitu nebo funkčnost služby. Poskytovatel je přijímá pouze po dobu nezbytně nutnou a v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti bezpečnostního rizika.

#### **21. Ochrana osobních údajů (nad rámec GDPR)**

V souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatelů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, plnění právních povinností

vyplývajících z právních předpisů upravujících elektronické komunikace a ochranu osobních údajů, jakož i pro ochranu práv a oprávněných zájmů Poskytovatele.

Před zahájením poskytování služby může Poskytovatel od Uživatelé požadovat zejména tyto osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno a příjmení, popřípadě obchodní firma);
- kontaktní údaje (adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo);
- fakturační a platební údaje (číslo bankovního účtu, číslo platební karty);
- údaje nezbytné pro zřízení a aktivaci služby (např. adresa místa poskytování služby, přístupové identifikátory).

V průběhu poskytování služby může Poskytovatel zpracovávat (nad rámec shora uvedeného) zejména:

- provozní a lokalizační údaje v rozsahu stanoveném zákonem o elektronických komunikacích,
- IP adresu,
- údaje o využívání služby (např. objem přenesených dat, technické parametry připojení),
- u služeb VoIP provozní údaje související s uskutečněním komunikace (např. volaná a volající čísla, datum a čas spojení, doba trvání hovoru),
- údaje nezbytné pro vyúčtování, řešení reklamací a technickou podporu.

V souvislosti s návštěvou a užíváním webových stránek může Poskytovatel (nad rámec shora uvedeného) zpracovávat dále:

- IP adresa;
- datum a čas přístupu do uživatelské sekce;
- informace o webovém prohlížeči;
- informace o operačním systému;
- nastavení jazyka;
- chování na webových stránkách správce.

Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákonem o elektronických komunikacích. Podrobné informace o rozsahu, účelech, právních základech zpracování osobních údajů, době jejich uchovávání a právech Uživatelé jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů Poskytovatele dostupných na webových stránkách: <https://netdatacomm.cz/dokumenty/>.