

Vojtěch Zoch
Čejkovice 2,43801,Libědice
608135779
info@zochnet.cz
www.zochnet.cz

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společností Vojtěch Zoch, IČ: 68442653, Čejkovice 2,43801, Libědice

2. Definice pojmů

- **Poskytovatel:** Vojtěch Zoch, IČ: 68442653, Čejkovice 2,43801
- **Uživatel:** fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.
- **Služba:** zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.
- **Smlouva:** smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- **Podmínky:** tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
- **Data:** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- **Tarif:** způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou
- **Minimální rychlost:** Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se Poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.
- **Maximální rychlost:** Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojece či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- **Běžně dostupná rychlost:** 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.

- **Inzerovaná rychlost:** Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
- **Detekovaná změna výkonu:** Taková změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.
- **Velká trvající odchylka:** Taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.
- **Velká opakující se odchylka:** Taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.

3. Rozsah poskytované Služby

- Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet. Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli cenu stanovenou v Ceníku Poskytovatele.
- Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživateli však odpovídá v rozsahu, jako by Služby poskytoval sám.

4. Popis Služby – definice tarifů

Název tarifu	Rychlost stahování – download (Mb/s)				Rychlost odesílání – upload (Mb/s)			
	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná
	Bezdrátový internet							
T 1	3	10	20	10	0,3	1	2	1

5. Měření rychlosti

Měření rychlosti připojení k internetu se provádí v souladu s všeobecným oprávněním ČTÚ VO-S/1/08.2020-9 podle aktuálně platné metodiky „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu“ a probíhá z koncového bodu sítě Vojtěch Zoch na transportní vrstvě (L4) podle referenčního modelu ISO/OSI.

6. Důsledky odchylky od uvedených rychlostí

Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k

internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

7. Možnost reklamace uvedených rychlostí

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

8. Vznik a zánik Smlouvy

- Uzavíraná smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Smlouvu je možné uzavřít na dobu neurčitou.
- Smlouva může být ukončena:

A) dohodou smluvních stran,

B) výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet od data doručení výpovědi. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 8.A musí být učiněna písemně nebo elektronicky na emailovou adresu info@zochnet.cz.

C) odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

9. Poskytovatel-práva a povinnosti

- Poskytovatel je zavazuje poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Uživatelem.
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky. Každou změnu Podmínek je povinen oznámit předem Uživateli písemně nebo elektronickou zprávou.
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. Každou změnu Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit Uživatelům na svých internetových stránkách www.zochnet.cz předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nový Ceník nabude platnosti.
- Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Účastníkovi, uživateli nebo koncovému uživateli v důsledku přerušení poskytování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- Pokud je možno Službu využít jen částečně, anebo jí není možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu za poskytnutí Služby.

10. Uživatel-práva a povinnosti

- Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- Uživatel zejména nesmí:
 - A) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
 - B) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
 - C) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování přístupových dat pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětných dat je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.
- Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby. Do doby úhrady ceny za poskytované Služby má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy.
- Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

11. Ochrana osobních údajů

- V průběhu poskytování Služeb bude docházet mezi stranami ke zpracování osobních údajů. Zpracování osobních údajů a jejich ochrana se řídí Zásadami ochrany osobních údajů, které jsou dostupné na www.zochnet.cz v sekci "Podpora/Dokumenty"

12. Cena Služby a platební podmínky

- Cena za poskytované Služby je stanovena podle Ceníku.
- Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele vhodným způsobem informovat, a to nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti nového Ceníku.
- V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena Poskytovateli nejméně čtrnáct dní přede dnem, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti.
- Vyúčtování služeb je standardně prováděno měsíčně. Uživateli bude vystaveno vyúčtování.
- Po vzájemné dohodě poskytovatele a uživatele je možno vyúčtování provádět i za jiné období. Instalační poplatky budou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby ve faktuře.
- Faktury jsou zasílány elektronickou poštou, na e-mailovou adresu uvedenou na smlouvě.

- V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení.
- Zaplacením smluvní pokuty není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- Poskytovatel v případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, doručí Uživateli upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit.
- Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za závažné porušení Smlouvy.
- Za závažné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl.10 A,B,C Podmínek

14. Servis, dostupnost služby, řízení provozu v síti, hlášení poruch

- Služba je poskytována jako nepřetržitá s výjimkou údržby a oprav a odstrňování poruch sítě.
- Za přerušení služby se nepovažuje chyba na straně účastníka.
- O veškerých zamýšlených servisních zásazích, jejichž důsledkem dojde k omezení nebo přerušení služby je Poskytovatel povinen informovat s dostatečným předstihem, minimálně však 1 den předem. Informace o odstávkách musí být zveřejněny na stránkách www.zochnet.cz.
- Poskytovatel nezaručuje přístup k veškerému obsahu a aplikacím a službám, neboť tento přístup je mimo kontrolu Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených informací v rámci sítě internet.
- Poskytovatel v případě nutnosti zabránění naplnění kapacity připojení či jeho překročení technologickými prostředky řídí provoz v síti. Toto řízení nemá za standardních okolností vliv na kvalitu poskytované Služby. V případě, že hrozí přetížení sítě z důvodu na straně Účastníka, může být řízením omezena kvalita a rozsah služby poskytované dotčenému Účastníkovi tak, aby byla zachována kvalita služeb ostatních osob.
- V případě narušení bezpečnosti či integrity sítě může Poskytovatel blokovat či omezit narušující provoz, nebo i přerušit poskytování služby.
- Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku omezení nebo přerušení služeb z výše uvedených důvodů.
- Uživatel hlásí poruchy služby 24h denně na telefonní číslo 420608135779, nebo e-mailem na adresu info@zochnet.cz bez zbytečných odkladů co nejdříve.

15. Reklamacce

- Účastník je oprávněn uplatnit u Poskytovatele písemně či elektronicky reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu po doručení vyúčtování, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za Službu a není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny za Službu dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Nebude-li reklamacce Účastníkem uplatněna ve výše uvedené lhůtě, právo na uplatnění reklamacce zanikne.
- Účastník je oprávněn uplatnit u Poskytovatele písemně reklamaci vadně poskytnuté Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

- Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny.
- Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli cenu za Službu.
- V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má účastník právo danou datovou službu reklamovat.
- Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
- Vyřízení reklamace bude Účastníkovi oznámeno způsobem, kterým jsou Účastníkovi zaslána vyúčtování ceny za Službu, pokud nebude ujednáno jinak.
- V případě, že reklamace nebude uznána oprávněnou z důvodů na straně Účastníka nebo v případech, kdy Účastník odmítne poskytnout potřebnou součinnost při vyřizování reklamace (např. přístup zařízení v dohodnutém termínu), je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace až do výše 100 % těchto nákladů (např. marný výjezd technika)
- Ostatní práva a povinnosti při uplatňování reklamací se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.
- Dojde-li k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka a Účastníkovi tak vznikne přeplatek ceny za Službu, je Poskytovateli povinen jej vrátit.
- Účastníkovi takový přeplatek nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace. Přeplatek bude Účastníkovi vrácen tak, že mu bude následující vyúčtování ceny za Službu sníženo o částku ve výši přeplatku. V případě, že tento způsob vrácení přeplatku nebude možný, bude přeplatek zaslán na účet Účastníka sdělený Poskytovateli.
- V případě, že Reklamujícím, který je spotřebitelem, bude reklamace zamítnuta, popř. nebude s jejím vyřízením souhlasit, může podat návrh na mimosoudní řešení sporu u subjektu mimosoudního řešení sporu dle ust. § 20d zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn.
- V oblasti elektronických komunikací dle ZEK řeší spory Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a ostatních oblastech, které ZEK neupravuje, Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

16. Závěrečná ustanovení

- Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.
- Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.
- Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zák. č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.
- Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na adrese www.zochnet.cz
- Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti Podmínek pozdějších.
- Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchylná od Podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.

- S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.
- Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2021.