

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb, dále jen „Podmínky“, platí pro poskytování těchto služeb společností Komplet NET s.r.o., dále jen „poskytovatelem“, a jsou účinné od 1.4.2024. Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb, aktuální ceníky a další informace jsou dostupné na internetových stránkách www.kompletnet.cz (dále jen „Web“).

2. Poskytované služby

- 2.1. Poskytovatel umožní propojení (dále jen „přístup“) prostředků výpočetní techniky nebo lokální síť uživatele (dále jen „prostředky uživatele“) se sítí. Za tímto účelem je mikrovlnným spojem nebo jiným vhodným způsobem zřízena datová linka propojující prostředky uživatele s přístupovým bodem poskytovatele. Služba je poskytována jako veřejná.
- 2.2. Přístup je k dispozici 24 hodin denně. Rozsah, resp. délka přístupu je dle typu tarifu. Parametry jsou uvedeny v ceníku. 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. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování přístupu za účelem oprav či nezbytných modifikací technického nebo programového vybavení. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s dostatečným předstihem. Poruchy bránící v přístupu odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností v co možná nejkratším čase.
- 2.3. K ohlášení poruch přístupu udržuje poskytovatel telefonickou a e-mailovou hotline, dosažitelnou v pracovní dny v době mezi 9:00 až 17:00 hod. přímo a mimo tuto dobu přes e-mail.
- 2.4. Poskytovatel neručí za případná prodlení, výpadky či poškození integrity dat při přenosu způsobené třetí osobou, zejména přenosovými trasami ostatních poskytovatelů sítě Internet. Kvalita služeb je závislá na vnějších vlivech, jako je počasí či výpadky dodávek elektrické energie. Na základě těchto vlivů může dojít ke zhoršení kvality dodávaných služeb nebo ke jejich výpadku, a to až do doby ukončení působení vnějšího vlivu.
- 2.5. Služby jsou poskytovány výhradně pro potřeby uživatele a k jejich užívání je uživatel oprávněn pouze v místě připojení. Bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem je jakékoliv poskytování, zpřístupňování, prodej, sdílení či další šíření poskytnutých služeb třetím osobám, a to bez ohledu na užití prostředků považováno za zvláště hrubé porušení této Smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností a uživateli účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč.
- 2.6. Na službu nejsou aplikovány žádné omezení objemu přenesených dat (FUP - Fair User Policy).
- 2.7. Poskytovatel služby přístupu k internetu nakládá při poskytování služby přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 2.8. Rychlostí stahování, resp. odesílání se myslí rychlost přenosu dat, měřená na transportní vrstvě. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu (mimo přípojky s vyhrazeným připojením) na základě inzerované, běžně dostupné a minimální rychlosti stahování a odesílání dat.
- 2.9. Uživatel bere na vědomí, že při využívání více služeb současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto služeb. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Případné zhoršení kvality poskytovaných služeb v takovém případě není ze strany poskytovatele porušením smlouvy.

- 2.10. Poskytovatel poskytuje vedle služeb el. komunikací i související servisní služby. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb uživatele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu a elektronické pošty. Není-li v těchto Podmínkách, na Webu nebo v ceníku výslovně uvedena cena konkrétní servisní služby, pak platí, že je poskytována bezplatně. Ceny za zpoplatněné servisní služby jsou uvedeny na Webu příslušném aktuálním ceníku, nebo na každé provozovně poskytovatele.

3. **Práva a povinnosti uživatele**

- 3.1. Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do technického nebo programového vybavení poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem. Za hrubé porušení smlouvy je považována zejména změna systémových nastavení, přidělených IP adres či jejich rozsahů, směrovacích tabulek, hardwarových (MAC) adres, vysílacích kanálů, šifrovacích klíčů či jiných technických a síťových prostředků, která nebyla předem písemně dohodnuta s poskytovatelem. V takovém případě je poskytovatel oprávněn dočasně přerušit poskytování služeb uživateli až do zjednání nápravy. Poskytovatel je dále oprávněn požadovat náhradu škody způsobené uživatelem.
- 3.2. Uživatel je povinen respektovat podmínky ochrany a přístupu do dalších výpočetních systémů či sítí navazujících na prostředky uživatele.
- 3.3. Uživatel nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy.
- 3.4. Uživatel má právo uplatnit reklamaci dle čl. 6.3 v případě velké trvalé nebo pravidelně se velké opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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. V případě užívání jiných služeb, než služeb přístupu k internetu může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.
- 3.5. Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu na dobu určitou před uplynutím sjednané doby trvání, a to bez uvedení důvodu, ve výpovědní době v délce 30 dnů ode dne následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena poskytovateli. V takovém případě je povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající jedné pětině součtu měsíčních paušálů (ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a vyšší úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 3.6. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání smlouvy je Uživatel oprávněn písemně vypovědět smlouvu, dochází-li ke změně náležitostí smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) a p) a r) ZEK, a to bez sankce, výpovědí doručenou do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek oznámené v souladu s čl. 4.3 těchto Podmínek. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny. Stejně tak není dáno právo výpovědi v případě, že ke změnám dochází na základě změny právní úpravy, nebo poskytovatel oznámí, že se dosavadní smlouvy řídí dosavadními podmínkami.
- 3.7. Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu Kontaktního místa nejpozději do 30 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsoby ukončení Smlouvy.

4. **Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy**

- 4.1. Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto Podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.
- 4.2. Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem podpisu smlouvy, nejpozději však uskutečněním platby za sjednané služby a platí na sjednanou dobu stanovenou smlouvou (pokud není platnost uvedena, platí smlouva na dobu neurčitou).

- 4.3. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smlouvu o poskytování stávajících služeb el. komunikací při změně technických, provozních, obchodních nebo z organizačních důvodů na straně poskytovatele za účelem inovací a rozvoje nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O změnách Poskytovatel informuje Uživatele vždy v každé své provozovně, prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu (resp. jiném vyúčtování), v závislosti na tom, jakým způsobem je Uživateli zasíláno vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od uveřejnění změn, má se za to, že účinnost nastává 1 měsíc od zveřejnění.
- 4.4. Spory vzniklé ze smlouvy o poskytování služeb či v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže strany nedojdou k řešení do třiceti (30) dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory týkající se služeb elektronických komunikací, především spory o dlužná plnění mezi uživatelem a poskytovatelem. Jiné spory (nájemné ze zapůjčených zařízení) atp. však rozhodují obecné soudy.
- 4.5. Smluvní strany jsou oprávněny vzájemnou dohodou měnit podmínky Smlouvy, a to v celém rozsahu. Smluvní strany přitom sjednávají, že bez ohledu na to, jakou formou byla Smlouva uzavřena, může být vždy měněna mimo jiné i elektronickými komunikačními prostředky, včetně e-mailu. Smlouva může být takto měněna prostřednictvím dodatků, ale i jiných souhlasných právních jednání, a to i v případě, že nabídka a její přijetí nejsou uvedeny v témže dokumentu. Rozsah poskytovaných balíčků televizních služeb či programů, může být měněn zpřístupněním nového rozsahu služeb Poskytovatelem.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tělo smlouvy, tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v celém rozsahu, včetně smluvních podmínek týkajících se smluvních ujednání o ceně, povaze a obsahu služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Účastníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technickoprovozních náležitostech a zpracování osobních údajů. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek Poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 4.7. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy v důsledku jednostranné změny Smlouvy podle odst. 4.6. podmínek uveřejní informaci o této změně na internetových stránkách Poskytovatele nebo informuje Účastníka prostřednictvím emailu. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Účastníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Účastníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.
- 4.8. Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb Poskytovatele. K přijetí návrhu změny objednaných služeb dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami.
- 4.9. Pro přechod k jinému poskytovateli služby přístupu k internetu uživatel podává žádost k novému poskytovateli (tzv. přejímající poskytovatel), který za něj přenos kompletně zajistí. Žádost musí obsahovat
- identifikační údaje žadatele
 - identifikační údaje stávajícího poskytovatele (tzv. opouštěný poskytovatel)
 - ověřovací kód pro změnu poskytovatele (OKU)
 - datum změny

Změna poskytovatele trvá 4 pracovní dny a začíná se počítat okamžikem objednání přenosu přejímajícím poskytovatelem u opouštěného poskytovatele, pokud uživatel nezvolí jiný pozdější termín. Ověřovací kód je uveden na smlouvě. V případě, že není, je za OKU kód považováno číslo smlouvy.

5. Cena za služby a jejich účtování

- 5.1. Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními dle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele, který se nachází na webových stránkách poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody smluvních stran.

- 5.2. Faktury jsou vystavovány na konci zúčtovacího období, resp. na začátku při dohodnutých platbách předem, a jsou okamžitě doručovány uživateli. Splatnost faktury činí 10 dní od vystavení, není-li dohodnuto jinak.
- 5.3. Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem, hotově na kontaktním místě nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.
- 5.4. Provozovatel může navýšit cenu služby o meziroční nárůst inflace zveřejněný Českým statistickým úřadem a to k 1.1. následujícího roku. Pokud se provozovatel rozhodne cenu navýšit, informuje o tom uživatele písemně.

6. Reklamacce vyúčtování a služeb

- 6.1. Pokud uživatel nesouhlasí s výší vyúčtované ceny na vyúčtování nebo není spokojen s rozsahem či kvalitou poskytovaných služeb, má právo je reklamovat. Reklamací na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Reklamací může uživatel uplatnit písemně na adresu poskytovatele.
- 6.2. Reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby vyřídí poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.
- 6.3. Reklamací na poskytovanou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 6.4. Pokud s vyřízením reklamacce uživatel nesouhlasí, má právo podat námitku proti vyřízení reklamacce k
- 6.5. Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 6.6. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost uživatele uhradit reklamací dotčené vyúčtování ve lhůtě splatnosti.
- 6.7. Pokud bude reklamacce shledána oprávněnou, vrátí poskytovatel do 30 dnů od vyřízení reklamacce přeplatky nebo zaplacené ceny služeb způsobem, který uživatel určí. Pokud způsob vrácení neurčí a nedojde ani k jiné dohodě, započte poskytovatel přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti pohledávkám v následujícím či následujících vystavených vyúčtováních.

7. Ochrana dat a odpovědnost za vady

- 7.1. Uživatel odpovídá za škody způsobené poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržením Podmínek. Obdrží-li poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému nebo informačního systému dostupného přes mezinárodní síť Internet na to, že uživatel porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená, má právo požadovat od uživatele zjednaní nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit poskytování služeb uživateli. V takovém případě poskytovatel obnoví poskytování služeb, jakmile se přesvědčí, že uživatel přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti.
- 7.2. Poskytovatel není odpovědný za nepřímé ani přímé škody způsobené neposkytnutím služby v obvyklé kvalitě, jako jsou například škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obratu nebo zisku, obchodního případu, dat, zákazníků, dobrého jména apod.
- 7.3. V případě porušení garantované dostupnosti služeb, které představuje závažné porušení smlouvy je uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny služeb vzhledem k počtu dnů výpadku poskytování služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění uživatelem, nebo vrácením příslušného plnění uživateli v případě ukončení smlouvy, a to stejným způsobem, jakým uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným uživatelem.
- 7.4. Uživatel může sám přijmout jakákoliv opatření k ochraně a utajení přenášených dat, například šifrováním. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele.
- 7.5. Poskytovatel neručí za újmu na integritě a důvěrnosti přenášených dat a rovněž neručí za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho technické vybavení.

- 7.6. V případě, že je přístup prokazatelně zneužíván třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušování přístupu do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušování přístupu bude uživatel poskytovatelem informován. V takovém případě nemá uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v připojení.

8. Spotřebitelské ujednání

- 8.1. V případě smlouvy na dobu určitou uzavřené se spotřebitelem bude Poskytovatel uživatele-spotřebitele nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíce před uplynutím doby trvání smlouvy informovat o možnostech prodloužení smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zasílání vyúčtování.
- 8.2. V případě, že je smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory poskytovatele, má spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla smlouva splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.
- 8.3. Pokud mezi Poskytovatelem a Uživatelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Uživatel právo podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele na jeho mimosoudní řešení. Spory týkající se vyúčtování služeb elektronických komunikací řeší ČTÚ (www.ctu.cz). Ostatní spotřebitelské spory řeší Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).