

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb

veverek s.r.o., Kundratická 4596, 43004 Chomutov, IČ: 08349975

I. Úvodní ustanovení

1. veverek s.r.o., Kundratická 4596, 430 04 Chomutov, IČ: 08349975 (dále jen Poskytovatel) poskytuje uživatelům, s kterými uzavře smlouvu (dále jen Uživatel) služby elektronických komunikací.

2. Tyto všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP) definují práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele, jež nejsou definovány ve smlouvě s Uživatelem. VOP a ceník služeb jsou součástí smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Vzor smlouvy, VOP a ceník jsou dostupné v sídle poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele <http://www.veverek.cz>.

II. Smlouva a její změna

1. Poskytovatel uzavírá s Uživatelem smlouvu písemně. Před uzavřením smlouvy předá poskytovatel Uživateli Předmluvní informace, tyto VP a ceník služeb. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemně se souhlasem obou smluvních stran, s výjimkou, kdy podle těchto smluvních podmínek, ke změně smlouvy dochází jednostranným úkonem jedné ze smluvních stran.

2. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve smlouvě, zpravidla dobu neurčitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, stává se uplynutím této doby smlouvou na dobu neurčitou.

3. Poskytovatel má právo v uzavřené smlouvě jednostranně měnit ujednání o poskytovaných službách, zejména tarif, rychlost tarifu, cenu tarifu a doplňkových služeb a výši poplatků uvedených ceníku a VOP. O každé takovéto změně Poskytovatel informuje Uživatele na jím uvedenou emailovou adresu, nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny a o právu Uživatele ukončit smluvní vztah, v němž k jednostranné změně došlo, odstoupením od smlouvy bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nebude Uživatel tuto změnu smlouvy akceptovat. Za změnu smlouvy se nepovažuje, pokud Poskytovatel bude službu za stejnou cenu poskytovat v lepší kvalitě.

4. Smlouvu lze ukončit vzájemnou dohodou Poskytovatele a Uživatele. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může Poskytovatel i Uživatel vypovědět kdykoli s výpovědní dobou v trvání 30 dnů od obdržení výpovědi. Pokud byla sjednána minimální doba plnění (čerpání ze strany Uživatele), lze vypovědět stejným způsobem i tuto smlouvu, v tomto případě je ale Uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši 1/5 součtu měsíčních paušálů od ukončení smluvního vztahu do konce sjednané doby minimálního plnění a výši úhrady nákladů spojených s koncovým telekomunikačním zařízením, pokud bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5. Poskytovatel má právo od smlouvy odstoupit bez výpovědní doby, neuhradí-li mu Uživatel po prokazatelném upozornění ve splatnosti dva po sobě jdoucí daňové doklady, případně 3 daňové doklady od začátku platnosti smlouvy. V tomto případě Smlouva zaniká doručením výpovědi druhé straně. Nastanou-li nenadále objektivně neodvratitelné či neovlivnitelné změny v technických či

ekonomických podmínkách pro zajištění bezvadného poskytování služby, mohou smluvní strany ukončit smlouvu dohodou bez výpovědní lhůty.

6. Uživatel má právo od smlouvy odstoupit bez výpovědní doby, neposkytne-li mu Poskytovatel prokazatelně svým přičiněním (např. vyplyne-li to z reklamace služby) sjednanou službu po souvislou dobu delší než 30 dnů. V tomto případě Smlouva zaniká doručením výpovědi druhé straně.

III. Poskytování služeb

1. Poskytovatel poskytuje uživateli službu elektronických komunikací v rozsahu a kvalitě sjednané ve smlouvě, těchto VP za ceny uvedené v ceníku služeb.

2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb elektronických komunikací zejména:

a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, pokud je vážně ohrožena bezpečnost sítě nebo zařízení, které ji tvoří

b) při objektivně neodvratitelné události (zásah třetí osoby, živelná pohroma, krizový stav, apod...)

c) v případě rozhodnutí příslušného orgánu

d) pokud je důvodné podezření, že Uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Uživatele zneužívá či zneužívá poskytovaných služeb nebo sítě způsobem, jež může omezit či narušit provoz sítě, jejích dalších uživatelů, kvalitu služeb případně závažným způsobem porušuje práva jiných uživatelů

e) z důvodu údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací. Neposkytnutí služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou a Uživateli nevzniká nárok na slevu.

Omezení nebo přerušení služeb je v těchto případech považováno za oprávněné a Uživateli nevzniká nárok na slevu. Poskytovatel obnoví poskytování služeb do 5 dnů od doby, kdy odpadly důvody pro které k omezení nebo přerušení došlo.

3. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb, pokud Uživatel i přes předchozí upozornění:

a) užívá síť nebo služby za jiným účelem než jsou určeny

b) používá koncové zařízení, jež způsobuje škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost sítě

c) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby dle bodu 5.

Omezení nebo přerušení služeb je v těchto případech považováno za oprávněné a Uživateli nevzniká nárok na slevu. Uživatel má právo požadovat po poskytovateli obnovení poskytování služeb do 5 dnů ode dne, kdy na základě jeho jednání odpadly důvody pro které k omezení nebo přerušení došlo.

4. Uživatel je povinen hradit Poskytovateli za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí služby v termínu splatnosti faktury (daňového dokladu) převodem na účet poskytovatele s přiděleným variabilním symbolem. Zúčtovacím obdobím je jeden měsíc shodný s kalendářním měsícem. Faktura je Uživateli zaslána elektronicky na jím uvedenou emailovou adresu. Splátnost faktury je zpravidla 14 dnů.

5. Neuhradí-li Uživatel daňový doklad ve lhůtě splatnosti, upozorní ho poskytovatel zpravidla ve lhůtě 3 dnů po splatnosti faktury formou SMS zprávy na číslo uvedené Uživatelem ve smlouvě případně na emailovou adresu Uživatele, případně písemně a stanoví mu náhradní lhůtu pro plnění v délce 7 dnů od doručení tohoto upozornění. Uživatel s touto formou upozornění souhlasí. Pokud je Uživatel po

splatnosti i po marném uplynutí této lhůty, může být na tuto skutečnost upozorněn formou sdělení ve webovém prohlížeči a Poskytovatel má právo omezit Uživateli poskytování služeb, aniž by tím byla dotčena povinnost Uživatele hradit sjednanou cenu za služby. Omezení služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Omezení nebo přerušování služeb je v tomto případě považováno za oprávněné a Uživateli nevzniká nárok na slevu. Uživatel má právo požadovat po poskytovateli obnovení poskytování služeb do 5 dnů ode dne, kdy na základě jeho jednání odpadly důvody pro které k omezení nebo přerušování došlo.

6. Uživatel je povinen při ukončení smluvního vztahu vrátit poskytovateli zapůjčené zařízení ve funkčním a kompletním stavu ve lhůtě 7 dnů od ukončení smluvního vztahu.

IV. Poruchy, reklamace

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli službu dle specifikace v bodu V těchto VP. Poskytovatel se zavazuje odstranit vzniklou poruchu či závadu na službě do 48 hodin od nahlášení Uživatelem. Bude-li příčinou poruchy nebo závady neodborný nebo neoprávněný zásah uživatele nebo třetí osoby, není odpovědnost na poskytovateli.

2. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenesou odpovědnost za přenos údajů sítí Internet a že informace přenášené touto sítí mohou být napadeny (pozměněny) nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že existují určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele, čímž může dojít ke ztrátě či napadení dat. Poskytovatele nenesou žádnou odpovědnost, za jakékoli škody související s přístupem třetích osob do koncového zařízení uživatele. Uživatel se zavazuje využívat služby pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik či narušení jakéhokoli systému v síti, ať už je tento systém Poskytovatele či třetích osob. Uživatel se zavazuje přiměřenými prostředky zabezpečit své koncové zařízení např. pravidelnými aktualizacemi operačního systému apod. Uživatel se zavazuje neprovádět svévolnou změnu konfigurace nainstalovaného zařízení.

3. Hlášení poruchy nebo závady provede Uživatel telefonicky na čísle 608 372 415 nebo emailem na info@veverek.cz. Sdělení musí obsahovat údaje potřebné pro identifikaci Uživatele, zejména jeho jméno, příjmení, místo připojení, variabilní symbol (číslo smlouvy), popis závady, čas vzniku závady, okolnosti, jež mohou mít se závadou souvislost a telefonický a případně emailový kontakt na Uživatele. Hlášení poruchy formou SMS není možné.

4. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby Uživatel, případně se jedná o poruchu na zařízení Uživatele, případně se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel Uživateli oprávněn vyúčtovat dle ceníku služeb celou opravu včetně dopravy při nejbližším měsíčním vyúčtování poplatků.

5. Za každý souvislý výpadek na straně Poskytovatele delší než 48 hodin nahlášený Uživatelem, bude Uživateli poskytnuta jednorázová sleva ve výši jedné patnáctiny z měsíčního paušálu za každých 48 hodin takového výpadku.

6. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování služeb nebo na poskytovanou službu. Tuto reklamaci musí uplatnit u poskytovatele nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení faktury nebo poskytnutí služby. Podaná reklamace nemá odkladný účinek na plnění povinnosti Uživatele hradit dohodnutou cenu. Neuplatněním reklamace toto právo zanikne.

7. Poskytovatel obdrženou reklamaci řeší bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od doby jejího doručení. Vyřízení reklamace sdělí Uživateli na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě případně telefonicky na Uživatelem uvedené telefonní číslo. Ve vyřízení reklamace poučí účastníka o právu podat k Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Subjektem mimosoudního řízení spotřebitelských sporů smluv o poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Uživateli je Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, PSČ 225 02, Praha 025, <http://www.ctu.cz> podatelna@ctu.cz. Státním orgánem dohledu příslušným k rozhodování sporů je Česká Obchodní Inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, <http://adr.coi.cz> adr@coi.cz.

V. Specifikace služeb sro

Tarif	Rychlost připojení k internetu k/od uživatele v Mb za sekundu			
	Inzerovaná	Minimální	Běžná	Maximální
MINI	2/2	1/1	2/2	2/2
KLASIK	30/15	10/5	18/9	30/15
KLASIK+	40/15	12/5	24/5	40/15
MAX	50/20	17/7	30/12	50/20
MAX+	300/100	100/34	180/60	300/100
MAX ++	500/200	150/60	360/120	500/200

Údaje uvádějí, že se za sekundu stáhne/odešle uvedené množství dat na úrovni protokolu TCP/IP.

„**Inzerovaná rychlost**“ je hodnota rychlosti, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. „**Minimální rychlost**“ stahování i odesílání dat je taková, kterou poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá **alespoň 30 % rychlosti inzerované**. „**Běžná 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.

„**Maximální rychlost**“ je taková rychlost, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (anténa nebo datová zásuvka)

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. Uživatel bere na vědomí, že údaje jsou

vztaženy k hodnotám dosažitelným na výstupním rozhraní Poskytovatele směrem k Uživateli – zpravidla na kabelovém ethernetovém rozhraní. Rychlosti dosažitelné přes další technické prostředky použité u Uživatele jako zejména WiFi routery, repeatery (opakovače signálu), převodníky rozhraní (např. 220V/ethernet) mohou být nižší z principu funkce těchto zařízení, případně ovlivněny okolními vlivy zejména vzdáleností od WiFi routeru, překážkami (zdmi, stropy, podlahami, apod...), vzájemnou přítomností jiného zdroje vysílání a podobně.

Odchytky rychlosti

Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytky, 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 odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytky, 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.

Možnosti reklamace

Velká trvajícím odchytky a velká opakující se odchytky, 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.

Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost služby, vznikne-li porucha mimo síť Poskytovatele. Služba je určena pro využití v pevném místě instalace. Z důvodu zajištění kvality služby, kterou Poskytovatel Uživateli poskytuje, nutnosti zajistit optimální kvalitu signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě poskytovatele, lze službu využívat pouze za stanovených podmínek a prostřednictvím zařízení splňujícího minimální stanovené požadavky Poskytovatele individuálně určeného pro konkrétní místo instalace služby.

Minimální stanovené požadavky jsou v případě kabelového připojení (ethernet) definovány jako shodná či vyšší rychlost rozhraní Uživatelova koncového zařízení oproti rozhraní Poskytovatele v místě instalace služby. V případě bezdrátového připojení Uživatele k síti Poskytovatele je minimálním požadavkem kompatibilita zařízení Uživatele s technologií vysílače poskytovatele v daném místě připojení s přihlédnutím k místním podmínkám – dostatečný zisk přijímacího zařízení, směrovost antény, vysílací výkon, volný prostor pro přenos rádiového signálu, vhodné umístění antény – Uživateli je seznámen s požadavky před podpisem smlouvy. Uživatel může použít pro službu vlastní zařízení, pokud požadavkům pro daný typ služby v daném místě a čase vyhovují.

Poskytovatel si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu za účelem rovnocenné dostupnosti a kvality služby pro všechny Uživatele a za účelem minimalizace rizika přetížení sítě. Aplikace těchto omezení vždy vycházejí z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Jejich aplikace je stálá a platí pro všechny služby a Uživatele. Při přetížení sítě, resp. její části může výjimečně dojít po dobu nezbytně nutnou ke

krátkodobému snížení rychlosti ze strany Poskytovatele za účelem zachování dostupnosti služby všem Uživatelům.

Pokud Poskytovatel prokazatelně nedodrží minimální rychlost služby po dobu delší než 48 hodin nahlášenou Uživatel, bude Uživateli poskytnuta jednorázová sleva ve výši jedné patnáctiny z měsíčního paušálu za každých 48 hodin takového výpadku.

Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě. V takovýchto případech nevzniká uživateli nárok na slevu.

VI. Ochrana osobních údajů

1. Uživatel souhlasí se zpracováním osobních údajů (dále jen OÚ) jím ve smlouvě dobrovolně uvedených (běžné osobní údaje: jméno, příjmení, adresa, telefon, email, rodné číslo, datum narození). OÚ citlivé, resp. zvláštní kategorie nejsou zpracovávány. Správcem OÚ je Poskytovatel. OÚ mohou být zpracovávány třetími osobami Poskytovatelem pověřenými, v pozici zpracovatelů. Uživatel stvrzuje pravdivost svých OÚ a zavazuje se v případě jejich změny bez prodlení informovat poskytovatele o jejich změně.

2. Období, pro něž Uživatel udělil souhlas se zpracováním OÚ, je celé období trvání smlouvy. Toto období lze též ukončit písemným odvoláním Uživatele doručeným Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že tyto OÚ bude využívat za účelem plnění uzavřené smlouvy (komunikace s uživatelem, servisní činnost, fakturace, statistiky a oprávněné vyžádání příslušných orgánů), případně vymáhání svých práv po dobu dosažení těchto účelů, nejdéle však do 1 roku od skončení smlouvy nebo do úplného vypořádání práv či po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Zpracování OÚ probíhá manuálně i automatizovaně a jsou ukládány písemně a digitálně.

4. Uživatel výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel poskytl v souladu s platnými právními předpisy jeho OÚ a informace třetí osobě, jež zajišťuje naplnění uzavřené smlouvy mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

5. Požádá-li Uživatel o informaci o zpracování svých OÚ, je Poskytovatel povinen mu takovou informaci bez zbytečného odkladu předat. Uživatel má právo předat své OÚ jinému správci. Uživatel má právo o doplnění, opravu nebo vymazání OÚ, v souvislosti naplnění smluvního vztahu a může vznést námitku proti zpracování OÚ.

6. Soukromí Uživatelů a jejich OÚ jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy. Uživatel má právo podat stížnost k Úřadu pro Ochranu Osobních Údajů, pokud se domnívá, že jeho právo bylo porušeno.

Tyto VP nabývají platnosti 1.4.2021 a účinnosti dne 1.5.2021