

Obchodní podmínky pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací

VHV SPEED, spol. s r.o. účinné od 1.1.2025

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Poskytovatel

1.1.1. VHV SPEED, spol. s r.o., IČO: 27538214, DIČ: CZ27538214, se sídlem Masarykovo náměstí 508, Nový Bydžov, 50401, je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 24779, zastoupená Jiřím Havlíkem, jednatelem (dále jen „Poskytovatel“), a je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě všeobecného oprávnění podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „ZEK“).

1.1.2. Poskytovatel poskytuje službu přístupu k síti Internet jako veřejně dostupnou službu elektronických komunikací ve smyslu § 2 ZEK.

1.2 Předmět obchodních podmínek

1.2.1. Tyto Obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a fyzickými nebo právnickými osobami (dále jen „Uživatel“) při poskytování služby přístupu k síti Internet.

1.2.2. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).

1.2.3. Právní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí:

- uzavřenou Smlouvou,
- těmito VOP,
- Ceníkem,

- Specifikací služeb,
- příslušnými právními předpisy České republiky, zejména ZEK a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

1.3 Vznik smluvního vztahu

1.3.1. Smluvní vztah vzniká uzavřením Smlouvy v písemné nebo elektronické formě.

1.3.2. Smlouva může být uzavřena:

- v obchodních prostorách Poskytovatele,
- mimo obchodní prostory,
- distančním způsobem prostředky komunikace na dálku.

1.3.3. Je-li Smlouva uzavírána se spotřebitelem mimo obchodní prostory nebo distančně, Poskytovatel splní informační povinnosti dle § 1811 a § 1820 občanského zákoníku a před uzavřením Smlouvy předá i předsmluvní informace a shrnutí smlouvy v rozsahu vyžadovaném zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

1.3.4. Uživatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, pokud bylo uzavřeno distančně nebo mimo obchodní prostory, ledaže bylo s jeho výslovným souhlasem započato s poskytováním služby před uplynutím této lhůty.

1.4 Změny smluvních podmínek

1.4.1. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP měnit, pokud dojde:

- ke změně právních předpisů,
- ke změně technických nebo provozních podmínek,

- ke změně obchodní strategie,
- nebo z jiného objektivního důvodu.

1.4.2. Poskytovatel zveřejní změnu VOP nejméně 1 měsíc před nabytím její účinnosti na svých internetových stránkách a současně o změně informuje Uživatele způsobem sjednaným ve Smlouvě.

1.4.3. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí a změna pro něj znamená zhoršení jeho postavení, má právo Smlouvu bez sankce vypovědět ke dni předcházejícímu účinnosti změny.

1.5 Výklad základních pojmů

Pro účely těchto VOP se rozumí:

a) Služba

Veřejně dostupná služba elektronických komunikací spočívající v poskytování přístupu k síti Internet.

b) Inzerovaná rychlost

Rychlost připojení uváděná v Ceníku a ve Smlouvě.

c) Maximální rychlost

Nejvyšší reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání dat (upload), která může být za ideálních podmínek dosažena.

d) Běžně dostupná rychlost

Rychlost odpovídající alespoň 60 % inzerované rychlosti, dostupná alespoň 95 % času během jednoho kalendářního dne.

e) Minimální rychlost

Nejnižší smluvně garantovaná rychlost odpovídající alespoň 30 % inzerované rychlosti.

f) Velká trvajících odchylka

Souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti po dobu delší než 70 minut.

g) Velká opakující se odchylka

Alespoň tři poklesy skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, kdy každý pokles trvá alespoň 3,5 minuty, a to během časového úseku 90 minut.

h) Koncový bod sítě

Místo, v němž je Uživatel oprávněn připojit své koncové zařízení ke službě Poskytovatele.

i) Výpadek služby

Stav, kdy službu nelze využívat vůbec nebo kdy skutečně dosahovaná rychlost poklesne pod minimální rychlost.

Tyto definice odpovídají metodice Českého telekomunikačního úřadu podle opatření obecné povahy VO-S/1.

1.6 Síťová neutralita a řízení provozu

1.6.1. Poskytovatel dodržuje zásadu otevřeného internetu podle nařízení (EU) 2015/2120.

1.6.2. Poskytovatel neuplatňuje diskriminační řízení provozu, které by omezovalo, zpomalovalo nebo zvýhodňovalo konkrétní obsah, aplikace nebo služby.

1.6.3. Řízení provozu může být použito pouze:

- ke splnění zákonné povinnosti,
- k zajištění integrity a bezpečnosti sítě,
- k předcházení mimořádnému přetížení sítě, a to přiměřeným a nediskriminačním způsobem.

1.7 Informační povinnosti

Poskytovatel zveřejňuje na svých

internetových stránkách informace dle § 63a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zejména kontaktní údaje, popis a hlavní znaky nabízených služeb, ceny a další poplatky, parametry a kvalitu služby, podmínky aktivace a ukončení služby, postupy při reklamaci, způsoby řešení sporů, informace o zákaznické podpoře a poprodejních službách, informace určené osobám se zdravotním postižením a další údaje vyžadované právními předpisy.

II. CHARAKTERISTIKA SLUŽBY, CENA A KVALITA

2.1 Charakter služby

2.1.1. Služba spočívá v poskytování přístupu k veřejné síti Internet prostřednictvím bezdrátové nebo metalické infrastruktury Poskytovatele.

2.1.2. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených informací, pokud právní předpis nestanoví jinak.

2.1.3. Služba je poskytována jako služba přístupu k internetu ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení (EU) 2015/2120.

2.1.4. Poskytovatel je oprávněn provádět plánované servisní zásahy, údržbu nebo modernizaci sítě. O plánovaném omezení služby informuje přiměřeným způsobem předem, pokud to povaha zásahu umožňuje.

2.2 Technické podmínky poskytování služby

2.2.1. Pro využívání služby musí Uživatel disponovat koncovým zařízením splňujícím technické požadavky pro připojení k síti Poskytovatele.

2.2.2. Poskytovatel odpovídá za funkčnost služby do koncového bodu sítě v místě instalace služby.

2.2.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- závady způsobené nevhodným koncovým zařízením Uživatele,
 - závady vzniklé v důsledku zásahu třetí osoby,
 - závady vzniklé v důsledku zásahu vyšší moci.
-

2.3 Kvalita služby a rychlost připojení

2.3.1. Parametry rychlosti služby jsou definovány v čl. 1.5 těchto VOP a ve Specifikaci služeb, která tvoří součást Smlouvy nebo její přílohu pro konkrétní tarif.

2.3.2. Maximální rychlost může kolísat zejména v závislosti na kvalitě a úrovni rádiového signálu, rušení v rádiovém pásmu, povětrnostních vlivech, vytížení přístupového bodu nebo sdíleného přenosového média, umístění přijímacího zařízení, technickém stavu vedení, kvalitě koncového zařízení, stavu vnitřních rozvodů a způsobu připojení v místě Uživatele; při využití domácí Wi-Fi může být skutečně dosažená rychlost ovlivněna i parametry této sítě.

2.3.3. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky má Uživatel právo uplatnit reklamaci a v případě její oprávněnosti i právo na přiměřenou slevu z ceny služby; pokles pod minimální rychlost se považuje za výpadek služby.

- 2.3.4. Měření rychlosti pro účely reklamace musí být provedeno:
- certifikovaným měřicím nástrojem (např. NetTest ČTÚ),
- při přímém připojení koncového zařízení k síti Poskytovatele (bez využití Wi-Fi),

za podmínek odpovídajících metodice stanovené Českým telekomunikačním úřadem.

2.3.5. Poskytovatel je oprávněn požadovat doložení výsledků měření.

2.4 Cena a platební podmínky

2.4.1. Cena služby je stanovena ve Smlouvě nebo Ceníku.

2.4.2. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.

2.4.3. Cena je splatná ve lhůtě uvedené ve Smlouvě.

2.4.4. V případě prodlení s úhradou je Uživatel povinen uhradit úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.

2.4.5. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení delšího než 30 dnů službu omezit nebo přerušit. Omezení nebo přerušování služby nemá vliv na povinnost Uživatele hradit cenu služby, pokud není dohodnuto jinak

2.5 Reklamáce služby a vyúčtování

2.5.1. Uživatel je oprávněn reklamovat:

- vyúčtování ceny,
- kvalitu poskytované služby.

2.5.2. Reklamáce vyúčtování musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování.

2.5.3. Reklamáce kvality služby musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

2.5.4. Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

2.5.5. V případě oprávněné reklamáce má Uživatel právo na přiměřenou slevu z ceny služby bez omezení minimální částkou.

2.6 Mimosoudní řešení sporů

2.6.1. V případě sporu mezi Poskytovatelem a Uživatelé může Uživatel podat návrh na řešení sporu u Českého telekomunikačního úřadu dle § 129 ZEK.

2.6.2. Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online dle Nařízení (EU) č. 524/2013.

III. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

3.1 Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1.1. Poskytovatel je povinen poskytovat službu řádně, v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a těchto VOP.

3.1.2. Poskytovatel je povinen udržovat svou síť ve stavu způsobilém pro řádné poskytování služby.

3.1.3. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby, pokud:

- a) Uživatel je v prodlení s úhradou ceny služby déle než 30 dnů,
- b) Uživatel porušuje podstatným způsobem Smlouvu nebo tyto VOP,
- c) je to nezbytné z důvodu rozhodnutí orgánu veřejné moci,
- d) je to nezbytné z technických nebo provozních důvodů.

3.1.4. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu odstranit závady vzniklé na své straně, pokud mu v tom nebrání objektivní překážky.

3.2 Práva a povinnosti Uživatele

3.2.1. Uživatel je povinen užívat službu v souladu s právními předpisy, Smlouvou a těmito VOP.

3.2.2. Uživatel je povinen hradit cenu služby řádně a včas.

3.2.3. Uživatel je povinen:

- a) chránit přístupové údaje ke službě,
- b) nezasahovat do zařízení Poskytovatele,
- c) umožnit Poskytovateli přístup k zařízení umístěnému v místě instalace, pokud je to nezbytné k odstranění poruchy.

3.2.4. Uživatel nesmí využívat službu způsobem, který:

- a) porušuje právní předpisy,
- b) narušuje bezpečnost sítě,
- c) nadměrně zatěžuje síť způsobem, který by mohl ohrozit poskytování služby ostatním uživatelům.

3.2.5. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou Poskytovateli porušením svých povinností.

3.3 Odpovědnost

3.3.1. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností pouze v rozsahu stanoveném právními předpisy.

3.3.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou:

- a) přerušením služby z důvodů vyšší moci,
- b) poruchou zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele,
- c) nesprávným užíváním služby Uživatelem.

3.3.3. Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena na skutečně vzniklou škodu; náhrada ušlého zisku se vylučuje, **pokud právní předpis nestanoví jinak.**

3.4 Ochrana osobních údajů

3.4.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy.

3.4.2. Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele.

IV. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY, ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 Doba trvání smlouvy

4.1.1. Smlouva může být uzavřena na dobu neurčitou nebo na dobu určitou.

4.1.2. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji každá ze smluvních stran vypovědět bez uvedení důvodu.

4.1.3. Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.

4.1.4. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, končí uplynutím sjednané doby, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

4.2 Odstoupení od smlouvy

4.2.1. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud:

- a) Uživatel porušuje podstatným způsobem své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP,
- b) Uživatel je v prodlení s úhradou ceny služby déle než 45 dnů,
- c) Uživatel uvedl při uzavírání Smlouvy nepravdivé údaje.

4.2.2. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech stanovených právními předpisy.

4.2.3. Odstoupení musí být učiněno písemně nebo jiným prokazatelným způsobem.

V Novém Bydžově dne \$DATE\$

Jiří Havlík
jednatel
VHV SPEED, spol. s r.o.

4.3 Ukončení smlouvy dohodou

4.3.1. Smluvní vztah může být kdykoliv ukončen písemnou dohodou smluvních stran.

4.4 Vyrovnání závazků při ukončení

4.4.1. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá do dne jejího ukončení.

4.4.2. Uživatel je povinen uhradit veškeré dlužné částky vzniklé do dne ukončení Smlouvy.

4.4.3. V případě vrácení zařízení
Poskytovatele je Uživatel povinen vrátit jej ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení.

4.5 Přenos čísla a změna poskytovatele

4.5.1. Pokud právní předpis umožňuje přenos identifikátoru nebo změnu poskytovatele, bude postupováno v souladu se ZEK a prováděcími předpisy.

4.6 Závěrečná ustanovení

4.6.1. Pokud některé ustanovení těchto VOP bude shledáno neplatným nebo neúčinným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.

4.6.2. Tyto VOP jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a jsou dostupné před uzavřením Smlouvy.

4.6.3. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2025.