

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb



## 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) a upravují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované PrimeNET.CZ ISP s.r.o.

Poskytovatel : PrimeNET.CZ ISP s.r.o.

Adresa : Kosova 2894, 39002 Tábor

Spisová značka: C 25977 vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích

IČ : 05903939, DIČ : CZ05903939

## 2. Smlouva a smluvní strany

Tyto všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Zákaznickou smlouvou o připojení do sítě poskytovatele (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem (viz. čl. 3. Definice).

## 3. Definice pojmů

- 3.1. *Uživatel* je právnická nebo fyzická osoba
- 3.2. *Poskytovatel* je společnost PrimeNET.CZ ISP s.r.o., sídlem Kosova 2894, 39002 Tábor, Spisová značka C 25977 vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích, IČ : 05903939, DIČ : CZ05903939
- 3.3. *Technik* je osoba pověřená poskytovatelem k provádění servisních úkonů na poskytovaných službách a zařízeních poskytovatele.
- 3.4. *Odpovědný zástupce* je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat.
- 3.5. *Pověřený pracovník* je odpovědným zástupcem určený pracovník uživatele, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt uživatele s poskytovatelem. Je oprávněn jednat ve věcech zřizování , provozu, kvality a rozsahu poskytování služby. Podepisuje předávací a jiné protokoly, smlouvy.
- 3.6. *Zřízení služby* je akt potvrzený zaplacením instalačního poplatku, případně zaplacením za využívání služeb poskytovatele nebo uzavřením Smlouvy o připojení.
- 3.7. *Změna služby* je akt vykonaný na základě zaslaného požadavku na adresu poskytovatele a to písemně či elektronicky.
- 3.8. *Zapůjčené zařízení* je zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele nebo určených uživatelem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby. Zařízení je nadále v majetku poskytovatele a po ukončení smluvního vztahu jej musí Uživatel vrátit či umožnit jeho demontáž.
- 3.9. *Námitka* je podání účastníka případně uživatele telekomunikační služby u příslušného správního orgánu v návaznosti na vyřízení reklamace ze strany provozovatele.
- 3.10. *Příslušný správní orgán* je Český telekomunikační úřad.
- 3.11. Telekomunikační služby (dále jen služby), jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.
- 3.12. *Vadně poskytnutý výkon*, závadná služba – výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- 3.13. *Porucha služby* je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají parametrům poskytované služby.
- 3.14. *Doba poruchy služby* je doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby (dle článku 7.9.)

- 3.15. Přerušení služby je doba, po kterou lze přerušit využívání služeb poskytovatele. Přerušení služby se nezapočítává do lhůt uvedených v těchto všeobecných podmínkách, například výpovědní doba.

#### **4. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách za smluvně dohodnutou cenu
- 4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpadky závislých služeb např. elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů či omezení v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 4.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. V případě chyby na straně uživatele (poškození zařízení, reset zařízení do továrního stavu, poškození kabelového vedení, problém na pc apod.) se řídí dle ceníku poskytovatele a oprava je sjednána po dohodě s poskytovatelem.
- 4.4. Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami v koordinaci se časovými možnostmi uživatele.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže činností virů (např. DDOS útoky na zařízení poskytovatele či na jiné uživatele), ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to primárně elektronicky na uživatelovu elektronickou adresu. V případě, že má uživatel vedeno více kontaktních emailů, jsou tyto informace zasílány na kontakt označený jako „technický kontakt“.
- 4.6. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelova informačního systému a jeho zařízení a softwaru, které připojí do sítě poskytovatele. Rovněž není zodpovědný za jakékoliv datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami sbírány či zveřejňovány.
- 4.7. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na svých hlavních webových stránkách [www.primenet.cz](http://www.primenet.cz) a v klientském rozhraní na adrese <https://support.primenet.cz>
- 4.8. Poskytovatel provozuje v informačním systému uživatelské rozhraní (dále jen „klientské rozhraní“), ve kterém je uživateli umožněno shlédnout stav veškerých úhrad, stažení faktur, zasílání autorizovaných požadavků. Uživatelské rozhraní je vázáno na kontaktní email a uživatel si nastavuje své heslo, které je šifrováno v databázi, poskytovatel k tomuto heslu nemá přístup.

#### **5. Práva a povinnosti uživatele**

- 5.1. Uživatel je povinen se při používání služby řídit všeobecnými podmínkami a smlouvou, obecně známými právními předpisy České Republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Před samotným podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s všeobecnými podmínkami, smlouvou, parametry připojení, ceníkem poskytovatele a s jejich obsahem souhlasí.
- 5.2. Uživatel je povinen hradit ceny za poskytované služby.
- 5.3. Uživatel nesmí využít poskytovaných služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.

Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smlouvené ceny služby.

- 5.4. Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a 7 těchto všeobecných podmínek.
- 5.5. Uživatel se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného (či emailového) souhlasu poskytovatele kamkoliv přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoliv manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 5.6. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou uživateli poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při změně služby nebo ukončení služby.
- 5.7. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
- 5.8. Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u uživatele nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí uživatel na svůj náklad jeho energetické napájení.
- 5.9. Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízení se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.
- 5.10. Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové upořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smlouvenému účelu.
- 5.11. Uživatel nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami bez souhlasu poskytovatele.
- 5.12. Poskytované služby jsou určeny pouze pro konkrétního uživatele. Uživatel nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě.
- 5.13. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod uživatele, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí. Uživatel je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovu nemovitosti vzniklé v souvislosti s instalací služby.
- 5.14. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, případně změny lokalit účastnicích přípojek. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyl ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou.
- 5.15. Uživatel je povinen při používání připojení používat pouze zařízení schválená pro provoz v České Republice, která nenarušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonem.
- 5.16. Uživatel může v případě doručení oznámení o změně všeobecných podmínek nebo ceníku písemně listinnou formou odstoupit od smlouvy o poskytování služeb a to do 1 měsíce od doručení uvedeného oznámení. Toto právo nenáleží uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu,

rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 1 měsíce bez prokazatelného doručení odstoupení se má zato, že uživatel se změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy odstoupením zaniká

## **6. Cena a platební podmínky**

- 6.1. Za práci a služby poskytovatele hradí uživatel poskytovateli dohodnuté ceny.
- 6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být uživatel oznámena alespoň 90 kalendářních dnů před dnem, kdy změna ceny (ceníku) nabude platnost. Uživatel má z tohoto důvodu právo službu vypovědět ke dni změny poplatků. Změna cen služeb se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.
- 6.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden kalendářní měsíc. V případě jednoměsíčního fakturačního období je fakturováno zpětně za předešlých kalendářní měsíc.
- 6.4. Účtování jednorázových služeb provádí poskytovatel fakturou zaslanou nebo předanou uživateli následovně
  - 6.4.1. Jednorázové zřizovací poplatky jsou uživateli účtovány řádně vystaveným daňovým dokladem zaslaným na emailovou adresu uživatele.
  - 6.4.2. V případě neoprávněného servisu, či servisu objednaného uživatelem, je částka vyfakturována řádně vystaveným daňovým dokladem zaslaným na emailovou adresu uživatele.
- 6.5. Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc provádí poskytovatel výzvou zaslanou elektronicky na email uživatele. Vyúčtování je zasíláno zpravidla první pracovní den v měsíci za předešlý kalendářní měsíc.
- 6.6. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.
- 6.7. Standardní fakturační období je jeden měsíc a fakturováno je za předešlý měsíc (není-li ve smlouvě napsáno jinak). 1. den měsíce následujícího dorazí na email účastníka faktura v elektronické podobě ve formátu .pdf. V případě jiného fakturačního období (1/6, ¼, 1/3, ½) je zákazníkovi zasílána faktura na toto období dopředu. Zasílání daňových dokladů a písemných upomínek v tištěné formě (poštou doporučeně) je zpoplatněno dle ceníku poskytovatele.
- 6.8. Účtované částky musí uživatel uhradit na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanové jako splatnost faktury, která činí 14 dnů ode dne jejího vystavení. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve smlouvě nebo dohodnuta s poskytovatelem a potvrzena elektronicky emailem.
- 6.9. Úhrada účtovaných částek uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele pod správným variabilním symbolem, a to nejpozději do data splatnosti, oprostěná od bankovních a manipulačních poplatků.
- 6.10. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než 20 dnů, je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně omezit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek a / nebo o odstoupit. Po dobu takového pozastavení budou uživateli dále účtováni pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky uživatel zavazuje uhradit. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit odebrání.
- 6.11. V případě prodlení je uživateli zasílána automatická upomínka emailem s informací, že je daná faktura/y po splatnosti. Takto formulovaná upomínka je zasílána každých 5 dnů po splatnosti. Upomínka může být systémem zasílána elektronicky (emailem) a skrze GSM na mobilní kontakt uvedený uživatelem ve formě SMS.
- 6.12. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo uživateli účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den v prodlení a uživatel se zavazuje v případě vyúčtování smluvní pokuty z prodlení poskytovatelem takto smlouvenou pokutu uhradit.

- 6.13. V případě zrušení služby ze strany poskytovatele z důvodu nehrazení služeb je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázově poplatek dle ceníku za servisní práce nutné s montáží a demontáží zařízení poskytovatele, které bylo zapůjčeno po připojení do sítě PrimeNET.CZ.
- 6.14. Uživatel má právo na vrácení části poplatků (slevu) zaplacených za dobu poruchy služby. Výše slevy je určena jako poměrná část nedostupnosti služby a zúčtovacího období. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele.

## 7. Reklamační řád

- 7.1. Poskytovatel odpovídá vůči uživateli za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.
- 7.2. Reklamační užití může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).
- 7.4. Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.
- 7.5. Právo na uplatnění reklamační má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem Smlouvu nebo zaplatila poplatek za službu nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamační zboží zakoupeného od poskytovatele může uplatnit reklamací každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.
- 7.6. Veškeré reklamační na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně nebo elektronicky na email [reklamace@primenet.cz](mailto:reklamace@primenet.cz) případně na lince operátora tel. 380422422. účastníci smlouvy se dohodly, že veškeré požadavky ze strany zákazníka budou směrovány prioritně na linku operátora z důvodu vytíženosti techniků při pracích v terénu. Jakékoliv nevyřízené reklamační, objednávky, či jiné požadavky, které byly žádány přímo po technících, nemohou být akceptovány.
- 7.7. Reklamací musí uplatnit uživatel, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (porucha služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění tak, aby poskytovatel mohl učinit nápravu. Pokud uživatel neuplatní reklamací do 14 dnů od vystavení vyúčtování za měsíc, v kterém došlo k poruše služby, právo reklamační zaniká.
- 7.8. V případě výhrady na způsob instalace, chybu způsobenou technikou, jakýkoliv typ poškození majetku uživatele nebo třetí osoby či zjištění neúplného, či chybného způsobu instalace, je povinen zákazník nahlásit takto zjištěnou závadu do 14 pracovních dnů od zprovoznění přípojky, aby mohlo dojít k odstranění a to písemně na adresu poskytovatele nebo emailem na [reklamace@primenet.cz](mailto:reklamace@primenet.cz).
- 7.9. Případné reklamační účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do 2 měsíců od obdržení účetního dokladu s uvedením důvodu reklamační. Podání reklamační nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamací během 7 dnů po jejím obdržení. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamační bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen nebo zaslána na účet uživatele.
- 7.10. Za okamžik počátku vadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky nebo emailem. Za okamžik ukončení závady poskytované služby (konec poruchy) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost uživateli telefonicky, emailem, případně je zřejmé, že již je porucha odstraněna (např. vzdálenou kontrolou funkčnosti zařízení a následné informování uživatele).
- 7.11. Reklamační vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamační : reklamační poskytovaných služeb (do 3 pracovních dnů od nahlášení). Vyjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla 30 dnů. V případě

reklamace firemní přípojky (tarif pro firmy) je poskytovatelem přednostně řešena závada dle zvoleného SLA, zpravidla do 8 hodin od nahlášení na uvedeném tel. čísle a to i mimo pracovní hodiny poskytovatele.

- 7.12. V případě, že je reklamáce shledána oprávněnou, má uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu, právo na snížení ceny služby dle délky nedostupnosti připojení.
- 7.13. Reklamace vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
- 7.14. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo vrácení již zaplacených částek účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamáce nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabyl právní moci, je provozovatel povinen přeplatek či zaplacené částky vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování převodem na účet zákazníka.
- 7.15. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamáce nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).
- 7.16. V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamáce nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění).

## **8. Doba trvání smlouvy**

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu neurčitou s cenovým zvýhodněním (dle čl. 9) nebo na dobu určitou.
- 8.2. Smlouva může být uzavřena písemně či elektronicky. V případě písemného uzavření je jedna kopie pro poskytovatele a druhá pro uživatele. U elektronického uzavření se předpokládá oskenování a zaslání skenu v elektronické podobě z kontaktního emailu uživatele.
- 8.3. Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Poskytovatele ve smyslu §1820 a násl. občanského zákoníku, má uživatel při splnění všech zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, pokud uživatel ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá o zahájení poskytování Služby dříve. Písemné vyrozumění o odstoupení je uživatel povinen zaslat Poskytovateli písemnou formou v listinné podobě na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě nebo tak může učinit osobně v provozovně Poskytovatele. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, uživatel je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li uživatel o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.

#### 8.4. Smlouva může zaniknout

- 8.4.1. Písemnou dohodou smluvních stran.
  - 8.4.2. Elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu.
  - 8.4.3. Uplynutím výpovědní lhůty 30 dnů, která začíná běžet následující den ve kterém byla doručena výpověď podaná kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně.
  - 8.4.4. Jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 všeobecných podmínek, nebo poruší-li uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně (i elektronicky) na porušení povinnosti či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat doplacení zvýhodnění (slevy), která byla poskytnuta za roční závazek uživatele. Poskytovatel je také oprávněn požadovat uhrazení instalačního poplatku, který nebyl účtován u smlouvy se závazkem.
- 8.5. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvní stran vzniklá do zániku smlouvy.
- 8.6. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

#### 9. Cena a zvýhodnění za dodané služby

- 9.1. Poskytovatel je oprávněn poskytnout uživateli slevu za smlouvu se závazkem, kdy se pro účely této Smlouvy za slevové období považuje minimální doba, po níž je uživatel povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků. V rámci takového zvýhodnění může být uživateli poskytnuta měsíční sleva na dodané službě dle ceníku poskytovatele ([https://www.primenet.cz/internet\\_domu.html](https://www.primenet.cz/internet_domu.html)). Konečná cena (se slevou nebo bez) je uvedena na smlouvě o připojení do sítě.
- 9.2. Byla-li uživateli poskytnuta sleva oproti ceníku (podmíněné minimální dobou, po kterou je uživatel povinen řádně užívat služby sjednané ve smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere uživatel pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění smlouvy na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn uživatel vyúčtovat poplatky (instalace / deinstalace) v plné výši dle ceníku poskytovatele, případně doúčtovat uživateli částky odpovídající poskytnutým slevám z poplatků či cen (zejména zvýhodněné pronájmy zařízení, poplatek za instalaci či deinstalaci nebo sleva z měsíčního paušálu).

#### 10. Specifikace parametrů připojení :

- 10.1. Rychlosti připojení k internetu jsou uváděny jako rychlosti maximální. Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě. Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) dat a odpovídá zvolenému tarifu a agregaci (v poměru rychlost maximální / agregace).
- 10.2. **Agregace u tarifů pro domácnosti** – bezdrátové tarify : je minimálně 1:3. Dle konkrétní lokality může být agregace až 1:4 a je vždy uvedena na smlouvě o připojení.
- 10.3. **Agregace u tarifů pro domácnosti** – pevná připojení : je vždy 1:10. Dle konkrétní lokality může být snížena až na 1:3 a je vždy uvedena na smlouvě o připojení.
- 10.4. **Maximální rychlost** je nejvyšší reálně dosažená rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat na dané přípojce dle zvoleného tarifu s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- 10.5. **Inzerovaná rychlost** je rychlost stahování (download) a rychlost odesílání (upload), 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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou Mb/s.

- 10.6. **Běžně dostupná rychlost** je rychlost, jejíž hodnotu může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy službu se zvoleným tarifem používá.
- 10.7. **Hodnota běžně dostupné rychlosti** odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- 10.8. **Minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému Uživateli poskytnout u zvoleného tarifu. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnot rychlosti inzerované. Přehledná tabulka rychlostí pro aktuální tarify je v ceníku služeb. Ceník služeb je možné stáhnout ze stránek [www.primenet.cz/dokumenty](http://www.primenet.cz/dokumenty)
- 10.9. **Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 10.10. **Velká opakující se odchylka** od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 10.11. **Koncový bod** je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port koncového připojovacího zařízení, nebo o optickou zásuvku.
- 10.12. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má Uživatel možnost uplatnit reklamaci dle Všeobecných podmínek.

## 11. Důvěrnost informací

- 11.1. Poskytovatel zpracovává údaje uživatele v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů
- 11.2. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích.
- 11.3. Uživatel výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být monitorován a zaznamenáván, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb. Zákazník souhlasí s tím, že může být příslušný hovor monitorován a zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje uchovávaly.
- 11.4. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.
- 12.2. Právní poměry smlouvy, jakož i vztahu touto smlouvou založeného se řídí právem České republiky. Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.
- 12.3. Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je - Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám; - Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.
- 12.4. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.
- 12.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě. Jednostranné akty

smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

- 12.6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto všeobecných podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/ neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného / neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České Republiky.
- 12.7. VOP jsou k dispozici v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele či klientském rozhraní uživatele na adrese <https://support.primenet.cz>.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 01.01.2021