

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ PŘIPOJENÍM K SÍTI INTERNET

(dále jen smlouva)

Smlouva číslo:

Smluvní strany:

Společnost	RETE internet, s.r.o. , zapsaná v OR u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 18092
Sídlo	Lobezská 214/9, 301 44 Plzeň
IČO	264 04 524
DIČ	CZ 264 04 524
Bankovní spojení	Komerční banka, a.s. , č. ú.: 7778880207/0100
Zastoupená	Ing. Petr Skala - jednatel společnosti
Dále jen "POSKYTOVATEL"	

Společnost / Jméno Příjmení	
Sídlo / Trvalé bydliště	
IČO/RČ	
DIČ	
Dále jen "ÚČASTNÍK"	

1. Poskytované služby elektronických komunikací:

- Dle této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi službu elektronických komunikací připojení do sítě Internet (dále jen Služba) v rozsahu a za technických podmínek stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy - Technické specifikaci.
- Poskytovatelem zaručená úroveň kvality poskytované Služby je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy - Technické specifikaci.
- Poskytování Služeb dle této smlouvy bude zahájeno nejpozději do 31.dnů ode dne podpisu této smlouvy.
- Nabídka možných servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem je obsahem Přílohy č. 1 - Technické specifikace.

2. Cena za poskytované služby elektronických komunikací:

- Za Služby poskytované dle této smlouvy Poskytovatelem Účastníkovi je Účastník povinen platit cenu ve výši platné v době poskytnutí Služeb (dále jen Cena).
- Cena za Služby poskytované dle této smlouvy Poskytovatelem Účastníkovi platná v době uzavření této Smlouvy je stanovena v Příloze č. 2 této smlouvy - Ceníku poskytovaných služeb.
- Termín a způsob účtování Ceny, jakož i pravidla jejího placení jsou stanovena ve Všeobecných podmínkách smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Všeobecné podmínky).
- Aktuální informace o všech platných Cenách veškerých služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem jsou k dispozici v Ceníku platných cen dostupném na www stránkách Poskytovatele a v provozovnách Poskytovatele; Poskytovatel je Účastníkovi sdělí na požádání.

3. Trvání smlouvy:

- Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou 3.měsíců ode dne jejího podpisu smluvními stranami.
- Neoznámí-li nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané smluvní doby alespoň jedna smluvní strana druhé smluvní straně písemně svou vůli Smlouvu ukončit uplynutím sjednané smluvní doby platí, že se smlouva bez dalšího prodlužuje na dobu neurčitou.
- Jedna každá smluvní strana může Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc běžící od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Bližší pravidla ukončování Smlouvy jsou upravena ve Všeobecných podmínkách.

4. Způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a vyúčtování Ceny:

- Podmínky a způsob uplatňování reklamací na poskytované Služby a reklamací na Vyúčtování Ceny jsou upraveny ve Všeobecných podmínkách stejně jako lhůty pro podávání reklamací a jejich vyřízení.
- Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi škodu způsobenou Účastníkovi tím, že došlo k přerušení poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele nebo tím, že byla Služba poskytována v nižší než sjednané úrovni.
- Povinnosti Poskytovatele pro případ kdy Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele jsou upraveny ve Všeobecných podmínkách.

5. Závěrečná ustanovení:

- O změně smluvních podmínek vyrozumí Poskytovatel Účastníka písemně nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti předmětné změny. Bližší pravidla přijímání změn smluvních podmínek jsou upravena ve Všeobecných podmínkách.
- Tato Smlouva se řídí platným právním řádem České republiky. Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran neupravené přímo v textu této smlouvy se řídí ustanoveními Všeobecných podmínek.
- Tato Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech z nichž jeden každý má právní moc originálu. Jedna každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
- Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně prostřednictvím dodatků opatřených podpisy obou smluvních stran. Přílohy této Smlouvy se mění tak, že se nahrazují přílohou novou.
- Účastník tímto prohlašuje, že se seznámil se zněním této Smlouvy, Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 a taktéž Všeobecných podmínek smluv o poskytování služeb elektronických komunikací, rozumí jim, souhlasí s nimi, akceptuje jejich závaznost pro smluvní vztah a prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

6. Součástí smlouvy:

Nedílnou součástí této smlouvy jsou:

Příloha č. 1 - Technická specifikace,

Příloha č. 2 - Ceník poskytovaných služeb,

Všeobecné podmínky smluv o poskytování služeb elektronických komunikací,

další smluvní dokumenty, stanoví-li tak Všeobecné podmínky či smluvní strany dohodou.

Za RETE internet, s.r.o. (POSKYTOVATEL)

Ing.Petr Skala - jednatel společnosti

Dne:

Podpis ÚČASTNÍK

Dne:



PŘÍLOHA Č. 1 , 2 - TECHNICKÁ SPECIFIKACE, CENÍK ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

SPECIFIKACE SLUŽBY:

Poskytovaná Služba je službou trvalého připojení k síti Internet, která je poskytována pomocí rádio-releové sítě, metalické sítě nebo optické sítě Poskytovatele podle příslušných specifikací a doporučení. Koncová zařízení musí odpovídat uvedeným standardům. Služba je určena zejména pro přístup na Internet.

příloha ke Smlouvě č	
Služba	

Fakturační adresa	
obchodní jméno, jméno instituce	
část obce, obec, PSČ	
IČO (rodné číslo)	DIČ
ulice, číslo popisné/orientační	

SPECIFIKACE PŘÍPOJKY
PŘÍSTUPOVÁ RYCHLOST:

CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY:		
paušální sazba za službu	0	Kč/měsíc bez DPH
sazba za MB nadlimit	0	Kč bez DPH

NASTAVENÍ TCP/IP		
DNS servery		
SSID	IP adresa	MAC adresa



Všeobecné podmínky smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Všeobecné podmínky/VP), platné od 1. 7. 2022

1. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných podmínkách

1.1. **Poskytovatel** je společnost RETE internet, s.r.o., se sídlem Lobežská 214/9, 301 44 Plzeň, okres Plzeň – město, IČ: 26404524, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu C, vložce 18092. Poskytovatel je na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.

1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace, a to podle druhu poskytované služby buď Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet, a nebo Smlouva a poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet, a nebo Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím mobilní sítě

1.3. **Uchazeč** je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která projevila zájem s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu a o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem jedná,

1.4. **Účastník** je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,

1.5. **Internet** je paketová celosvětová síť určená pro přenos informací,

1.6. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:

1.6.1. přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet,

1.6.2. poskytování připojení k síti Internet,

1.6.3. přenosu hlasu prostřednictvím mobilní sítě GSM poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi; charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v

Technické specifikaci, která je Přílohou č. 1 Smlouvy

1.7. **Koncový bod** je rozhraní veřejné pevné komunikační sítě (sítě Internet), kde Poskytovatel poskytuje Službu Účastníkovi,

1.8. **Koncové zařízení** je zařízení umístěné na koncovém bodě, pomocí kterého Účastník užívá Službu a které vyhovuje příslušným požadavkům a normám stanoveným pro předmětnou Službu,

1.9. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby. Aktuální platné Ceny za poskytované Služby zpřístupňuje Poskytovatel vždy na svých internetových stránkách a ve svých provozovnách. Cena platná v době uzavření Smlouvy je uvedena v **Příloze Smlouvy – Ceníku poskytovaných služeb**, není-li stranami dohodnuto jinak,

1.10. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, který slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Účastníkovi Poskytovatelem,

1.11. **Velkou trvajícím odchylkou** 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.

Velkou opakující se odchylkou 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.

1.12. **Reklama** je právní úkon směřující k uplatnění práva Účastníka založeného na Vadě Služby, případně vadně vystaveným Vyúčtováním.

2. Obecná ustanovení

2.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují především vzájemná práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou založené a ve Smlouvě neupravené, jakož i pravidla a postup při uzavírání a ukončování Smlouvy.

2.2. Smluvní strany prohlašují, že závazkový právní vztah Smlouvou založený se řídí především Všeobecnými podmínkami, dále právním řádem České republiky a zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.3. Proces jednání o uzavření Smlouvy je zahájen podáním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Uchazečem.

2.4. Uchazeč podává návrh na uzavření Smlouvy prostřednictvím vyplněné závazné objednávky. Formulář závazné objednávky je dostupný v každé provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele.

2.5. Po obdržení závazné objednávky je Poskytovatel povinen zjistit možnost zřízení Služby v požadovaném místě připojení a takto Službu zřídit, je-li to možné. Do 30 dnů ode dne zřízení Služby obdrží Uchazeč písemnou Smlouvu, kterou je povinen podepsat a odeslat na adresu Poskytovatele. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

2.6. Poskytovatel je oprávněn uzavřít Smlouvu odmítnout v případě, že:

2.6.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,

2.6.2. má pohledávku za Uchazečem,

2.6.3. zjistí, že Uchazeč je v konkurzu či likvidaci, popřípadě, že byl na Uchazeče podán návrh na prohlášení konkurzu,

2.6.4. zjistí, že Uchazeč při jednání o uzavření Smlouvy Poskytovateli předal zavádějící či nepřesné informace.

2.7. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit či prodat technické zařízení sloužící jako Koncové zařízení pro poskytování Služby u Účastníka. V případě vypůjčení takového zařízení se použijí ustanovení občanského zákoníku o smlouvě o vypůjčce. Účastník není oprávněn s vypůjčeným technickým zařízením bez pověření Poskytovatele jakkoli manipulovat.

3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník je oprávněn:

3.1.1. užívat Službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek; Účastník není oprávněn bez pověření Poskytovatele nijak zasahovat do nastavení Služby.

3.1.2. navrhnout Poskytovateli změny Smlouvy či těchto Všeobecných podmínek, zejména změnu Smlouvy v části týkající se technických parametrů poskytované Služby; náklady na případné provedení takové změny hradí v plné výši Účastník,

3.1.3. písemně požádat Poskytovatele o zablokování přístupu na určená telefonní čísla, mimo čísel pro přístup k pracovištím tísňového volání,

3.1.4. bezplatně volat na čísla tísňového volání.

3.2. Účastník je povinen:

3.2.1. užívat poskytovanou Službu řádně, zodpovědně, v souladu s dobrými mravy a panujícími zvyklostmi, platným právním řádem České republiky, případně instrukcemi Poskytovatele,

3.2.2. užívat Službu přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet pouze v místě poskytování Služby podle Smlouvy,

3.2.3. užívat výhradně Koncové zařízení schváleného typu pro danou Službu a pouze schválené Poskytovatelem,

3.2.4. hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas,

3.2.5. hlásit Poskytovateli výskyt Vady Služby, a to bez zbytečného odkladu emailem na informace@rete.cz případně telefonicky na 412871871,

3.2.6. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem založené Smlouvou,

3.2.7. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,

3.2.8. poskytnout Poskytovateli veškerou faktickou součinnost potřebnou pro zprovoznění Služby či zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (zejména umožnit Poskytovateli vstup do nemovitosti, je-li toho zapotřebí, zajistit souhlas majitele nemovitosti s instalací koncového bodu, je-li zapotřebí). Pokud Účastník Poskytovateli není povinen Účastníkovi Službu zprovoznit či v jejím dalším poskytování pokračovat. Takové prodloužení se zprovozněním Služby či s jejím dalším poskytováním není považováno za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodloužení na straně Poskytovatele,

3.2.9. uhradit veškerou škodu vzniklou na majetku Poskytovatele, pokud byl Poskytovatelem takový majetek Účastníkovi za účelem poskytování Služby poskytnut,

3.2.10. vyrozumět Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména o změně svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodloužení po jejich provedení, nejpozději do 15 kalendářních dnů.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen:

4.1.1. poskytovat Účastníkovi Službu na základě Smlouvy nepřetržitě s výjimkami stanovenými dále v těchto Všeobecných podmínkách,

4.1.2. na své náklady v nejkratším možném termínu odstranit zjištěnou či nahlášenou Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím nahlášení/zjištění,

4.1.3. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby, a to buď písemně nebo v elektronické podobě, případně, souhlasí-li s tím Účastník, telefonicky,

4.1.4. požádá-li ho Účastník písemně o přenositelnost jeho čísla, učinit veškeré kroky potřebné pro její zajištění; za tímto účelem udělí Účastník Poskytovateli potřebnou plnou moc.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. změnit platné Ceny za poskytované Služby. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Cen, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Cen nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Cen. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevyhoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.2. změnit Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných podmínek, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Všeobecných podmínek nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Všeobecných podmínek. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevyhoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.3. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,

4.2.4. postoupit svá práva a povinnosti Smlouvou založené na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Účastník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

5. Přerušování poskytování Služby

5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

5.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke škodám na majetku Poskytovatele, Účastníka či třetí osoby, případně ke škodám na zdraví,

5.1.2. v případě, že by Účastník používal Koncové zařízení jiného než schváleného typu pro danou Službu,

5.1.3. v případě, že Účastník poruší svou povinnost dle ustanovení čl. 3 odst. 3.2. bod 3.2.10. těchto VP.

5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě též v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby.

5.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu za účelem správy a nutné údržby technologického zařízení Poskytovatele potřebného pro poskytování Služby, ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení.

5.4. Omezení poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě dle ustanovení čl. 5 není považováno za vadu Služby či za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele.

5.5. Za obnovení poskytování Služby v plném rozsahu po přerušování jejího poskytování dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. – 5.3. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi manipulační poplatky ve výši platné v době obnovení Služby; na uveřejňování a sdělování výše předmětného poplatku se přiměřeně vztahují příslušná ustanovení těchto Všeobecných podmínek o Cenách za poskytnuté Služby.

6. Platební podmínky

6.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být Poskytovatelem účtována ode dne převzetí funkční Služby Účastníkem. Dnem převzetí funkční Služby Účastníkem je den, který Účastník potvrdí v Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den převzetí funkční Služby den, kdy Poskytovatel zjistí, že Účastník prokazatelně Službu užívá.

6.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

6.3. Aktuálně platné Ceny za poskytované Služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a vyvěšeny v jeho provozovnách.

6.4. Poskytovatel Účastníkovi bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví na úhradu Cenu za poskytnutou Službu Vyúčtování a zašle mu ho na adresu nebo email uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen Účastníkovi na základě jeho výzvy zaslat kopii Vyúčtování. Poskytnutí kopie Vyúčtování nemá odkladný vliv na jeho splatnost.

6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.6. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.

6.7. V případě, že se držitel poštovní licence nepodaří Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku Poskytovatel doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

6.8. V případě, že je Vyúčtování zasláno emailem, je termínem doručení datum a čas kdy bylo potvrzeno přijetí nebo odmítnutí SMTP serverem pro danou emailovou adresu. V případě nedostupnosti tohoto serveru se bere doporučení po uplynutí doporučených lhůt pro odesílání emailů.

6.9. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování se Poskytovatel s Účastníkem dohodl na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

7. Platnost a účinnost Smlouvy

7.1. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.

7.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:

7.2.1. byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,

7.2.2. Účastník vstoupil do likvidace,

7.2.3. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či vzniká v důsledku jednání Účastníka škoda,

7.2.4. Účastník užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy,

7.2.5. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností,

7.2.6. Účastník Poskytovateli úmyslně sdělil nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejmenší 2 po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejmenší 3 nezaplacených Vyúčtování.

7.3. Vypoví-li Poskytovatel způsobem dle ustanovení odst. 7.2. bodu 7.2.5., 7.2.6. tohoto článku Všeobecných podmínek Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi pokutu ve výši jedné pětiny součinu počtu zbývajících měsíců trvání Smlouvy a výše měsíčního paušálu za poskytované Služby. Na úhradu této smluvní pokuty se přiměřeně vztahují ustanovení čl. 6 těchto Všeobecných podmínek.

7.4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě ujednáno jinak, výpovědní doba je 30. dnů ode dne doručení výpovědi a nemá vliv na výši smluvní pokuty.

8. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

8.1. Smluvní strany Smlouvy se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

8.2. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

8.3. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje. Má se za to, že Účastník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí a je s nimi nakládáno ve smyslu nařízení EU 2016/679, GDPR.

8.4. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.

8.5. Ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.

9. Technické podmínky, odpovědnost Poskytovatele

9.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její úplnou funkčnost nebo dostupnost ve smyslu vady služby.

9.2. Vzhledem k charakteru Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet neručí Poskytovatel za dovolatelnost do požadované destinace.

9.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením sloužícím pro užívání Služby.

9.4. Vykazuje-li Služba Velkou trvajícím odchylkou nebo Velkou opakující se odchylkou považuje se za vadu Služby.

9.5. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 5. těchto Všeobecných podmínek.

9.6. Rozhodné měření rychlosti je prováděno mezi Koncovým bodem a bodem či body definovanými Českým telekomunikačním úřadem a to na transportní vrstvě TCP/IP. Toto měření musí být prováděno pouze dle metodiky zveřejněné Českým telekomunikačním úřadem. V bodě měření nesmí být Koncovému bodu připojené jiné zařízení, než které slouží k měření. Zařízení provádějící měření musí splňovat všechny podmínky definované Českým telekomunikačním úřadem, Českým metrologickým úřadem a odsouhlaseno Poskytovatelem. Cena za toto měření jde k tíži objednatelů.

9.7. Specializovanými službami, které mohou mít vliv na poskytování služby je digitální televize RETETv a digitální telefonování RETEcall a to v případě, že tyto služby nejsou na samostatných Koncových bodech tj. nejsou připojeny prostřednictvím Koncového zařízení. U služby RETEcall může dojít o snížení rychlosti o zhruba 100kbps pro každý souběžný hovor, v případě RETETv o zhruba 8Mbps v případě HD a o zhruba 4Mbps v případě SD programu pro každý souběžný

program.

9.8. Faktory ovlivňující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba
- Koncové zařízení, které je připojeno ke Koncovému bodu a způsob připojení
- sdílení kapacity současným připojením více Koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky nebo více zařízení zapojených v síti Účastníka
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na vedení ke Koncovému bodu, např. RETEtV, RETE call
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího/koncového zařízení

Tarif	Běžně dostupná (Mbps)		Maximální / Inzerovaná (Mbps)		Minimální (Mbps)	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
reteFIBER economy	80	80	100	100	30	30
reteFIBER standard	240	240	300	300	100	100
reteFIBER extra	800	800	1000	1000	300	300
rete5G/N economy	8	1,6	10	2	3	1
rete5G/N standard	16	3,2	20	4	6	2
rete5G/N extra	24	4,8	30	6	10	2
rete60G standard	40	40	50	50	15	15
rete60G extra	80	80	100	100	30	30
rete60G max	160	160	200	200	60	60

- dopad stanovených parametrů na Službu a možnost její využívání

Rychlost [kbps] Stahování/Odesílání	Druh obvyklého využívání
Do 1000/256	e-mail, chat, textové zprávy, zabezpečené připojení SSH, malé WWW stránky
1000-4000/256-512	WWW stránky, streamovaná hudba, VoIP, nenáročné hry
4000-10000/512-1024	Přenos videa v nízké kvalitě, VPN, přístup k vzdálené ploše
10000-50000/1024-10000	Přenos videa v SD kvalitě, video konference s nízké kvalitě, vhodné malé rodiny
nad 50000/nad 10000	Větší rodina, využívání pro náročné aplikace (hry, video, televize)

10. Reklamacce

10.1. Účastník je oprávněn podat u Poskytovatele Reklamaci:

10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu

10.1.2. na poskytovanou Službu.

10.2. Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení Vyúčtování na adresu Účastníka, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vyličení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamacce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamacce na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

10.4. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vyličení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamacce podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.

10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamacce na poskytovanou Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně Vadou služby je povinen přiměřeně snížit Cenu za poskytnutou Službu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvou jinak.

10.6. Poskytovatel je povinen Reklamaci na vadné Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamaci na poskytovanou Službu vyřídít bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího podání. Vyžaduje-li vyřízení Reklamacce projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.

10.7. Podání Reklamacce dle tohoto článku Všeobecných podmínek nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

10.8. Poskytovatel, který kladně vyřídil Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamaci na poskytovanou Službu a splnil své povinnosti dle ustanovení odst. 10.3. a 10.5. tohoto článku Všeobecných podmínek, není povinen uhrazovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikla v důsledku vadného Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu či v důsledku vadného poskytnutí Služby, případně v důsledku neposkytnutí Služby.

10.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě reklamacce ceny za poskytnutou službu ve lhůtě 30 dnů od doručení vyřízení Reklamacce na Český telekomunikační úřad.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Zřízení Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Internet. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.

11.2. Veškerá ustanovení těchto VP, která se vztahují na Účastníka, se přiměřeně vztahují též na Uchazeče, kterému byla zřízena Služba dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP.

11.3. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě nebo jeho email uvedený ve Smlouvě. V případě, že se držitelí poštovní licence nepodaří zaslítku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zaslítku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zaslítku za doručenu dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zaslítku odeslateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zaslítku nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

11.4. Písemný právní úkon činěný na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek může být jednajícím stranou učiněn též v elektronické podobě nebo faxem. Takový právní úkon musí být do tří kalendářních dnů doplněn o písemné podání stejného obsahu, jinak je neúčinný.

11.5. Součástí Smlouvy jsou:

11.5.1. závazná objednávka, neexistuje-li, je její plnou náhradou Smlouva

11.5.2. součásti uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy,

11.5.3. Protokol o předání Služby, existuje-li,

11.5.4. Protokol o výpůjčce technického zařízení, existuje-li,

11.6. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy, Všeobecných podmínek popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy či jejich Dodatků.

11.7. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele.