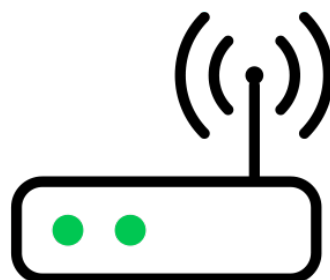


Předsmluvní informace společnosti ČEZNET s.r.o.



ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatel služeb elektronických komunikací je společnost ČEZNET s.r.o., se sídlem Vilémovská 1602, 347 01 Tachov (dále jen „Poskytovatel“).

Adresa pobočky Poskytovatele pro osobní kontakt se zákazníky – Nádražní 779, 34701 Tachov (dále jen „Pobočka“)

IČO 26378191, DIČ CZ26378191

Internetové stránky Poskytovatele www.ceznet.cz

Zákaznická linka (obecné dotazy a uzavírání nových smluv) 800 840 850, e-mail info@ceznet.cz

Technická podpora (výpadky či jiná nedostupnost služeb) 800 840 850, e-mail poruchy@ceznet.cz

POSKYTOVANÉ SLUŽBY A POPIS JEJICH VLASTNOSTÍ

- Služba přístupu k síti internet;
- Služba VoIP;
- Doplňkové služby (prodej a pronájem koncových zařízení, internetová symetrie, veřejná IP adresa, atd.).

Poskytovatel umožňuje prostřednictvím vlastní síťové infrastruktury sjednat smlouvu o poskytování televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě (IPTV). Provozovatelem služby IPTV je třetí osoba, o které je zákazník před objednáním služeb IPTV informován.

Služba přístupu k síti internet

Datová služba přístupu k síti internet umožňuje svým uživatelům nepřetržitý přístup k síti internet prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele. Poskytovatel nabízí služby přístupu k síti internet prostřednictvím stabilního a rychlého optického vlákna, internet po kabelu (xDSL), anebo bezdrátové připojení prostřednictvím Wi-Fi technologie. Tabulky níže obsahují rychlostní parametry služby přístupu k síti internet. Maximální rychlosti může uživatel dosáhnout v ideálních provozních podmínkách. Běžně dostupná rychlost stahování a ukládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti. Rychlost je garantována výhradně na LAN portu koncového zařízení.

Detekovatelná změna výkonu služby přístupu k síti internet nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či ukládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvajícím odchylkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k síti internet delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k síti internet v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které dojde k poklesu dosahované rychlosti odpovídající měření stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat, kdy podmínky a postup reklamace se řídí příslušným ustanovením Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Poskytovatel v souladu s ustanovením čl. 3 odst. 5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015 umožňuje sjednání poskytování jiných služeb než služeb přístupu k síti internet (např. IPTV, viz níže). Tyto služby mohou mít vliv na objednané služby přístupu k síti internet, zejména s ohledem na kvalitu či rychlost při jejich současném využití. Veškeré Poskytovatelem nabízené rychlosti přístupu k síti internet by měly být dostačující k souběžnému využití s jinými službami elektronických komunikací. Výjimečně lze pozorovat dočasné a krátkodobé zhoršení některé poskytované služby, například zpomalení rychlosti stahování či pomalé načítání videa ve vysoké či nejvyšší kvalitě, což však nemá vliv na funkčnost poskytnutých služeb. V případě zásadního omezení či nefunkčnosti služby přístupu k síti internet či jakékoliv jiné služby na přístupu k síti internet závislé, lze poskytnuté služby reklamovat. Stejně důsledky mohou mít i přiměřená opatření pro řízení datového provozu, které může Poskytovatel v nezbytném rozsahu provádět.

Kvalitu služeb poskytovaných Poskytovatelem může dále ovlivnit také (i) latence, která vyjadřuje nezbytnou dobu průchodu datových paketů síťovou infrastrukturou, přičemž Poskytovatel zajišťuje hodnotu latence v co nejnižších hodnotách, kdy v rámci optického řešení je poskytována nejnižší latence, v rámci kabelového (xDSL) řešení je poskytována střední latence a v rámci bezdrátového internetu vyšší latence; (ii) ztrátovost paketů, která ovlivňuje přenos poskytované služby a projevuje se například formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o docílení nejnižší možné ztrátovosti paketů; (iii) kolísání kvality přenosu, což představuje kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu síťovou infrastrukturou, uvedené se projevuje formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o nejnižší kolísání kvality přenosu.

Pro využívání služby přístupu k síti internet musí zákazník disponovat vhodným koncovým zařízením, jejichž prodej nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel. Prostřednictvím jiných zařízení nemůže Poskytovatel správnou funkčnost Služby garantovat. Aktuální nabídku koncových i dalších doplňkových zařízení Poskytovatele obsahuje aktuální ceník Poskytovatele platný pro zařízení.

Tarif	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
ČEZNET Optika 30	30720	20480	18432	12288	33792	22528	9162	6144
ČEZNET Optika 50	51200	20480	30720	12288	56320	22528	15360	6144
ČEZNET Optika 100	102400	20480	61440	12288	112640	22528	30720	6144
ČEZNET Optika 200	204800	20480	122880	12288	225280	22528	61440	6144
ČEZNET Optika 300	307200	30720	184320	18432	337920	33792	92160	9216
ČEZNET Optika 500	512000	51200	307200	30720	563200	56320	153600	15360
ČEZNET Optika 1000	1048576	102400	629146	61440	1153434	112640	314573	30720

Tarif	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
ČEZNET FIX 20	20480	2048	12288	1229	22528	2253	6144	614
ČEZNET FIX 50	51200	5120	30720	3072	56320	5632	15360	1536
ČEZNET FIX 100	102400	10240	61440	6144	112640	11264	30720	3072
ČEZNET FIX 250	256000	25600	153600	15360	281600	28160	76800	7680

Tarif	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
ČEZNET WiFi 30	30720	20480	18432	12288	33792	22528	9216	6144
ČEZNET WiFi 40	40960	20480	24576	12288	45056	22528	12288	6144
ČEZNET WiFi 50	51200	20480	30720	12288	56320	22528	15360	6144
ČEZNET WiFi 70	71680	51200	43008	30720	78848	56320	21504	15360
ČEZNET WiFi 100	102400	51200	61440	30720	112640	56320	30720	15360

Tarif	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
ČEZNET Turbo 150	153600	30720	92160	18432	168960	33792	46080	9216
ČEZNET Turbo 300	307200	51200	184320	30720	337920	56320	92160	15360
ČEZNET Turbo 500	512000	51200	307200	30720	563200	56320	153600	15360

Rychlost je vždy uváděna v kbp/s.

Dosažitelná rychlost poskytované služby přístupu k síti internet závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany zákazníka, ale i na faktorech, které může zákazník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména zařízení, které zákazník/uživatel k připojení používá, jeho poloha a výkon vysílače, prostředí, ve kterém dochází k užívání služeb a příjmu signálu, sdílení kapacity sítě s dalšími uživateli, apod..

Služba VoIP

Telefonní služba Voice over Internet Protocol (VoIP) představuje službu, která představuje možnost uživatelů provádět hlasové volání prostřednictvím sítě internet. U služby VoIP využívá její uživatel standardní telefonní číslo přidělované uživatelům mobilních telefonů. Služba VoIP je však přímo vázána na připojení k síti internet, bez kterého nemůže fungovat. Nabídku jednotlivých tarifů VoIP obsahuje aktuální ceník Poskytovatele pro službu VoIP, byl-li vydán. V případě nevydání ceníku pro službu VoIP obsahuje specifikaci tarifu VoIP včetně obsahující veškeré daně a poplatky smlouva o poskytování služeb VoIP. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

Služba IPTV

Služba televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím sítě internet (IPTV) je systémem, na základě kterého jsou poskytovány služby digitální televize prostřednictvím IP protokolu. Poskytovatel umožňuje sjednat služby IPTV společně se službou přístupu k síti internet, přičemž službu IPTV poskytuje třetí osoba prostřednictvím síťové infrastruktury Poskytovatele. Za řádné poskytování služby IPTV je

tudíž odpovědná třetí osoba rozdílná od Poskytovatele, která je definována v příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou v zastoupení provozovatele IPTV se zákazníkem uzavírá Poskytovatel. Konkrétní vysílací formáty, jakož i balíčky IPTV a skladba televizních formátů, ceny a případné doplňkové služby obsahuje aktuální ceník provozovatele IPTV, který je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU SLUŽBY PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

Poskytovatel nakládá při poskytování služeb přístupu k síti internet s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na používané zařízení. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. V rámci agregace může být automaticky limitován počet souběžných TCP/IP spojení na přípojce zákazníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost vlastních sítí elektronických komunikací a jejich uživatelů.

V případě mimořádných situací je Poskytovatel oprávněn využít taková opatření přiměřeného řízení provozu, které jsou přiměřená, transparentní, nediskriminační a která sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služby přístupu k síti internet, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:

- dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- zachování integrity a bezpečnosti sítí, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Uplatnění dočasných opatření řízení provozu může způsobit krátkodobé a dočasné omezení dostupnosti služby přístupu k síti internet, její rychlosti nahrávání či odesílání, kvality či odezvy, nikoliv však na soukromí jejich uživatelů či ochranu jejich osobních údajů.

CENY SLUŽEB A VYÚČTOVÁNÍ

Základní ceny jednotlivých poskytovaných služeb, cenách za provoz i údržbu včetně všech daní a poplatků obsahují platné ceníky Poskytovatele dostupné na internetových stránkách. Poskytovatel upozorňuje, že vydal více ceníků, které jsou rozděleny dle předmětu své úpravy (například Ceník pro internet, Ceníky pro IPTV, Ceník pro zařízení, aj.). V případě, že je poskytována rozdílná cena oproti základním ceníkům, je uvedena ve shrnutí smlouvy, které zákazník v postavení spotřebitele obdrží před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací samotné. Aktivace (instalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

Zákazník je povinen hradit cenu za poskytované služby na základě vyúčtování, které Poskytovatel vystaví za každé ukončené zúčtovací období, jehož standardní délka je 1 měsíc, anebo je definováno ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Zákazník je při uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací oprávněn zvolit jeden z dostupných způsobů úhrady vyúčtování, kterými jsou bankovní převod, platba kartou, platba prostřednictvím terminálu SAZKA FTS a.s., nebo hotově na Pobočce Poskytovatele. Vyúčtování je zasláno prostřednictvím kontaktního e-mailu zákazníka, případně poštou za cenu dle aktuálního ceníku. Vyúčtování může být zpřístupněno v internetové samoobsluze.

Odebírání služeb Poskytovatele nebo třetí osoby může být podmíněno využitím koncového zařízení. Poskytovatel umožňuje bezplatnou výpůjčku, nájem nebo prodej koncového zařízení, a to dle požadavku konkrétního zákazníka. Koncové zařízení může být poskytováno společně se službou přístupu k síti internet. Koncové zařízení je standardně pronajímáno, přičemž ceny pronájmu stanovuje ceník Poskytovatele pro zařízení. Po ukončení poskytování služeb elektronických komunikací je zákazník povinen sdělit Poskytovateli, zda má zájem koncové zařízení vrátit, nebo jej odkoupit za zůstatkovou cenu, která je uvedena v ceníku pro zařízení a která se odvíjí od délky pronájmu koncového zařízení. V případě, že zákazník koncové zařízení nevrátí ani Poskytovateli nesdělí, že má v úmyslu jej vrátit, je mu vyúčtována zůstatková cena koncového zařízení. V případě, že je koncové zařízení zapůjčeno bezplatně, je tato informace uvedena ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

V případě, že zákazník odebírá služby třetích stran prostřednictvím sítí elektronických komunikací Poskytovatele, jsou tyto služby zákazníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele.

Poskytovatel zajišťuje transparentnost vyúčtování zasláním pravidelných vyúčtování do zabezpečeného internetového rozhraní, které je přístupné prostřednictvím zákaznického čísla uvedeného ve smlouvě a vygenerovaného hesla. V případě, že jsou stanoveny limity spotřeby nebo se služba určuje podle jednotek, jsou tyto informace poskytovány rovněž prostřednictvím internetového rozhraní.

PODMÍNĚNÉ SLEVY

V případě, že to Poskytovatel v konkrétním případě umožňuje, je zákazník při splnění určitých požadavků oprávněn čerpat podmíněné slevy (například podmíněná sleva na akivační poplatek). Aby se podmíněná sleva stala nepodmíněnou, je zákazník standardně povinen předčasně neukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, případně splnit jiné podmínky, které budou definovány smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, případně zvláštním dokumentem upravující pravidla dané podmíněné slevy či akční nabídky. O těchto podmínkách bude zákazník vždy informován. V případě, že zákazník požadavky na podmíněnou slevu nenaplní, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat zaplacení poskytnuté podmíněné slevy, a to v plné výši v rámci vyúčtování za období, ve kterém k porušení podmínek pro poskytnutí podmíněné slevy došlo.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací může být uzavírána na dobu určitou s dobou trvání až 24 měsíců, anebo na dobu neurčitou. Výpovědní doba je 30 kalendářních dnů. Smlouva uzavřená na dobu určitou přechází po jejím vypršení automaticky na smlouvu na dobu neurčitou v případě, že zákazník nesdělil Poskytovateli, že dále nemá zájem pokračovat v odebrání služeb elektronických komunikací. Deaktivace (deinstalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle smlouvy a aktuálního ceníku Poskytovatele.

Smlouva může rovněž skončit i dalšími způsoby předpokládanými zákonem, a to zejména na základě oznámení jednostranné změny smluvních podmínek za předpokladu, že je zákazník nebude akceptovat (v případě, že změna smluvních podmínek není pro zákazníka výhradně přínosná, není-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo nevyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu). Zákazník je v takovém případě oprávněn vypovědět smlouvu do jednoho měsíce od doručení oznámení o změně smluvních podmínek.

V případě, že zákazník je spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikatelem, je oprávněn od smlouvy uzavřené pomocí prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele od smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení od smlouvy počíná běžet dnem následujícím po dni doručení informací povinně poskytovaných před uzavřením smlouvy a je zachována v případě, že je v poslední den této lhůty informace o odstoupení od smlouvy odeslána. K odstoupení od smlouvy lze využít standardizovaný formulář dostupný na internetových stránkách Poskytovatele, Zákaznickou linku, anebo je možné je učinit jakoukoliv formou nebo způsobem, ze kterého je patrný úmysl spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající od smlouvy odstoupit.

V případě, že zákazník odstoupil od smlouvy, a zároveň mu byla na jeho výslovnou žádost provedena aktivace Služeb v lhůtě pro odstoupení od Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli akivační (případně deaktivální) poplatek dle příslušného ceníku, a zároveň poměrnou částku odpovídající rozsahu poskytnutých Služeb v rámci prvního zúčtovacího období.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Zákazník je oprávněn provést reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo zakoupeného či pronajatého zařízení.

V případě reklamace kvality či rozsahu poskytovaných služeb je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada služby objeví, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadně poskytnutou službu zanikne. Zákazník je v případě reklamace služby povinen nahlásit vadu služby na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto Předšmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu služby osobně na Pobočce Poskytovatele. Reklamaci vadně poskytnutých služeb vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi poměrně snížena cena za poskytované služby v rozsahu, ve kterém zákazník z důvodů na straně Poskytovatele nemohl služby z důvodu jejich vady odebrat. Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi škodu ani jakoukoliv jinou újmu, která mu vznikla v souvislosti s vadou služby.

V případě reklamace vyúčtování je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, jinak právo reklamovat vyúčtování zanikne. Zákazník je v případě reklamace vyúčtování povinen nahlásit rozsah a důvod reklamovaného vyúčtování na zákaznickou linku Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto předšmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vyúčtování osobně na Pobočce Poskytovatele. Reklamaci vyúčtování vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi vystaveno opravné vyúčtování.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyúčtováním služeb třetích stran, případně nebyl spokojen s kvalitou či rozsahem poskytovaných služeb třetích stran, je povinen provést reklamaci prostřednictvím Poskytovatele. Pro reklamaci služeb třetích stran platí pravidla reklamací výše.

V případě reklamace pronajatého zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví. Zákazník je v případě reklamace pronajatého zařízení povinen nahlásit vadu zařízení na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto Předšmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu pronajatého zařízení osobně na Pobočce Poskytovatele. Reklamaci vady pronajatého zařízení vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení.

V případě reklamace zakoupeného zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví, nejpozději však do 24 měsíců od koupě zařízení. Reklamaci zakoupených zařízení podrobně upravují Obchodní podmínky pronájmu a prodeje zařízení a reklamační řád zařízení Poskytovatele.

V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo pronajatého zařízení a zákazníkem je spotřebitel, je oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací, kterým je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, internetové stránky <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-%20spotrebitelskych-sporu>.

Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které si zákazník objednal přes internet, je možné řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporů v rámci EU na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

V ostatních případech jsou pro rozhodování sporů příslušné obecné soudy České republiky.

INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

Právo na paušální náhradu vzniká zákazníkovi v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na paušální náhradu má zákazník rovněž v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, jakož i dokument Podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný Poskytovatelem.

OSOBNÍ ÚDAJE

Pro účely uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následující osobní údaje:

- podnikající fyzická osoba - jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- podnikající právnická osoba - obchodní firma, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- nepodnikající osoba - jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.

Kromě výše uvedených osobních údajů zpracovává Poskytovatel za účelem poskytování služeb následující údaje, které vznikají při účinnosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, přičemž se jedná převážně o následující údaje:

- údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami, IP adresa, MAC adresa, cookies, autentizační certifikáty a certifikáty elektronického podpisu, lokační údaje zařízení užívaného uživatelem, identifikátory v sociálních sítích a komunikačních platformách, apod.;
- údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování služeb; zejména se jedná o druh poskytnuté služby, cenu poskytnuté služby, způsob přístupu ke službě, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání služeb (Provozní údaje);
- údaje zpracováváné v sítích elektronických komunikací Poskytovatele nebo prostřednictvím odebírané služby, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele služby; zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je koncové zařízení připojeno (Lokalizační údaje).

Kompletní informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na <https://www.ceznet.cz/gdpr.html>.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Ze závažných technických důvodů, zejména v reakci na bezpečnostní incidenty, při zjištění hrozby či zranitelnosti, v důsledku poškození nebo zničení využívaného zařízení, je Poskytovatel oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služeb, případně odpojit zařízení, které představuje hrozbu pro bezpečnost či integritu Poskyvatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

V případě, že je zákazník povinen hradit náklady na dodání, je tato informace uvedená ve smlouvě a/nebo ceníku. Náklady na dodání zařízení jsou standardně započteny v aktivačním či instalačním poplatku, neboť telekomunikační zařízení jsou dodány technikem Poskytovatele při aktivaci či instalaci Služeb.

Poskytovatel nedisponuje službami ani produkty, které by byly speciálně přizpůsobeny osobám se zdravotním postižením.

Veškeré smluvní i další Poskytovatelem využívané dokumenty (obchodní podmínky, ceníky, vzorová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, specifikace služeb, vzorové formuláře, informace o zpracování osobních údajů, atd.) jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.ceznet.cz.