



ČLEN SKUPINY ČEZ

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE SPOLEČNOSTI ČEZNET s.r.o.

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatel služeb elektronických komunikací je společnost ČEZNET s.r.o., se sídlem Duhová 1531/3, Praha 4 140 00 (dále jen „**Poskytovatel**“)

IČO 26378191, DIČ CZ26378191

kořespondenční adresa: Masarykovo nám. 60/5, 790 01 Jeseník

Internetové stránky Poskytovatele www.websoft.cz

Zákaznická linka (obecné dotazy) 584 414 052, e-mail websoft@websoft.cz

Technická podpora e-mail podpora@websoft.cz, <https://www.websoft.cz/centrum-podpory>

POSKYTOVANÉ SLUŽBY A POPIS JEJICH VLASTNOSTÍ

- Služba přístupu k síti internet;
- Služba VoIP;
- Doplnkové služby (prodej a pronájem koncových zařízení, 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 definována ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

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, kvalitní sítě kabelové televize, anebo připojení prostřednictvím bezdrátové 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 vkládání 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 vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvající 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 má zákazník právo datové služby reklamovat.

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.

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 zařízení Poskytovatele obsahuje aktuální ceník Poskytovatele.

Tarif	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
KTV BĚLÁ STANDARD	100	5	60	3	100	5	30	1,5
KTV BĚLÁ OPTIMAL	200	10	120	6	200	10	60	3
Optika OPTIMAL	300	100	180	60	300	100	90	30
Optika MAXX	500	200	300	120	500	200	150	60
Optika EXCLUSIVE	1000	500	600	300	1000	500	300	150
ULTRA WIFI OPTIMAL	100	50	60	30	100	50	30	15
ULTRA WIFI MAXX	200	100	120	60	200	100	60	30
WIFI STANDARD	10	1	6	0,6	10	1	3	0,3
WIFI OPTIMAL	20	3	12	1,8	20	3	6	0,9
WIFI MAXX	30	5	18	3	30	5	9	1,5

Rychlost je vždy uváděna v Mbit/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. 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:

- a. dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- b. zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- c. 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, ceny za provoz i údržbu včetně všech daní a poplatků obsahuje ceník Poskytovatele dostupný na internetových stránkách. V případě, že je poskytována rozdílná cena oproti základnímu ceníku, 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. Zřízení přípojky 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 jeden kalendářní 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 nebo hotově na pokladně Poskytovatele. Vyúčtování je zasíláno 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 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 prodeje a pronájmu zařízení Poskytovatele. 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 zákazník odebírá služby třetích stran prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou tyto služby zákazníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele.

Poskytovatel zajišťuje transparentnost vyúčtování zasíláním 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 zřízení přípojky elektronických komunikací – aktivační poplatek). Aby se podmíněná sleva stala nepodmíněnou, je zákazník standardně povinen neukončit smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací dříve než po uplynutí 24 měsíců, případně splnit jiné podmínky, které budou definovány příslušnou smlouvou, 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 nebo poměrné 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 anebo na dobu neurčitou. Smlouva uzavřená na dobu určitou přechází po jejím vypršení automaticky na smlouvu na dobu neurčitou v případě, že zákazník neudělil svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou. Deaktivace (demontáž) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle smlouvy a aktuálního ceníku Poskytovatele.

Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, smrtí zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce. Výpovědní doba je 30 dnů ode dne následujícího po doručení výpovědi.

Smlouva může rovněž skončit i dalšími způsoby předpokládanými zákonem, a to zejména výpovědí smlouvy zákazníkem na základě oznámení změny smluvních podmínek k datu účinnosti jejich změny (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).

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

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

V případě reklamace kvality či rozsahu poskytovaných služeb je zákazník povinen uplatnit 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 písemně zasláním reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na adrese Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování. 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 odebírat. 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 písemně zasláním reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na adrese Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování. 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 (např. IPTV), 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, a to písemně zasláním reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na adrese Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování. 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 dvou let od koupě zařízení. Reklamaci zakoupených zařízení podrobně upravuje Reklamační řád pro zařízení Poskytovatele.

V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci poskytovaných služeb nebo obdrženého vyúčtování 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>.

V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci zakoupeného nebo pronajatého zařízení a zákazníkem je spotřebitel, je oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, internetové stránky <https://www.coi.cz/>.

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.

OSOBNÍ ÚDAJE

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

- a) podnikající fyzická osoba - jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je žadatel o uzavření smlouvy plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- b) 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 o uzavření smlouvy plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- c) 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:

- a) údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami;
- b) údaje zpracovávané 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);
- c) údaje zpracovávané 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).

Poskytovatel zpracovává výše uvedené osobní údaje za účelem plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavřel se zákazníkem. Poskytovatel rovněž může zpracovávat osobní údaje v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů zákazníka na základě jeho souhlasu, a to pro marketingové účely. Tento souhlas je ze strany zákazníka kdykoliv odvolatelný.

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 Poskytovatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

V případě, že je uživatel 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 Koncová 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, vzorové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, specifikace služeb, vzorové formuláře atd.) jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.websoft.cz.