

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Rychlý drát, s.r.o.

1 Všeobecná ustanovení

1.1 Úvodní ustanovení

- 1) Rychlý drát, s.r.o. je Poskytovatelem veřejných služeb elektronických komunikací (připojení k internetu, telefon a interaktivní digitální televize) na základě oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem. Provozovatelem služby interaktivní digitální televize SledováníTV je společnost sledovaniTV.cz s.r.o. Provozovatelem služby interaktivní televize Kuki je Smart Comp. a.s.
- 2) Tyto Podmínky tvoří přílohu Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a jsou její nedílnou součástí.
- 3) Cena za Službu je uvedena v platném Ceníku, nebude-li přímo sjednána ve Smlouvě.

1.2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Podmínek rozumí:

- 1) Ceník – Ceník příslušných telekomunikačních služeb je smluvní dokument, který je přílohou Smlouvy a ve kterém jsou uvedeny zejména závazné cenové podmínky spojené s poskytováním Služby.
- 2) Koncový bod sítě (dále jen koncový bod) – technicky specifikované rozhraní mezi sítí a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí sítě a bodem, ve kterém je uživatel telekomunikační služby poskytován přístup k síti internet. V případě kabelového rozvodu je tímto bodem zásuvka. V případě bezdrátového připojení je tímto bodem Access Point (vysílač) Poskytovatele.
- 3) Koncové zařízení je zařízení, které Účastník připojuje ke Koncovému bodu (například PC, notebook, router).
- 4) Poskytovatel – obchodní společnost Rychlý drát, s.r.o.
- 5) Smlouva – právní dokument, který stanoví podmínky poskytování Služby, vzájemně odsouhlasený Účastníkem a Poskytovatelem. Smlouva mezi Účastníkem a Poskytovatelem nabývá platnosti okamžikem podpisu smlouvy poslední smluvní stranou. Účinnost Smlouvy nastává okamžikem zprovoznění Služby.
- 6) Účastník – uživatel telekomunikační služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu. Je-li Účastníkem fyzická osoba – občan, vztahují se tyto Podmínky také na členy domácnosti, kteří žijí společně s Účastníkem, případně na návštěvy Účastníka v domácnosti. Je-li Účastníkem právnická osoba či fyzická osoba – podnikatel, vztahují se tyto Podmínky na její zaměstnance či osoby, které se souhlasem Účastníka využívají Službu v kanceláři (areálu) firmy.

2 Charakteristika poskytovaných služeb

2.1 Vznik smluvního vztahu

- 1) Veškeré služby jsou poskytovány na základě platně uzavřené Smlouvy, kterou vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem a řídí se těmito Podmínkami. V případě uvedení nepravdivých údajů Účastník odpovídá Poskytovateli za vzniklou škodu.
- 2) Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena písemnou formou. Smluvní strany se tímto dohodly, že písemná forma je zachována, je-li úkon učiněn elektronicky zasláním na e-mailovou adresu Poskytovatele či na e-mailovou adresu Účastníka k tomu Účastníkem určenou ve Smlouvě. Strany se dále dohodly, že podpisy smluvních stran mohou být nahrazeny vyjádřením kterékoli smluvní strany v síti internet (například e-mailem) neboť je to s ohledem na charakter Služby obvyklé. Doručení zásilkou se rozumí i doručení elektronické zprávy druhé straně potvrzené elektronickými prostředky. V případě, že zásilku nelze doručit na elektronickou adresu Poskytovatele uvedenou v těchto Podmínkách či na elektronickou adresu Účastníka, kterou určil ve Smlouvě, považuje se zásilka za doručenu po třetím neúspěšném pokusu o její doručení prováděném v intervalu ne kratším než 6 hodin. Zpráva zasláná v tištěné formě se rovněž považuje za doručenu dnem odmítnutí zásilkou příjemcem a také dnem, kdy byla Českou poštou vrácena odesílateli jako nedoručitelná.

2.2 Ukončení smluvního vztahu

Smluvní vztah může být ukončen:

- 1) dohodou smluvních stran;
- 2) odstoupením do 14 dnů v případě dle § 1828 - § 1837 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.;
- 3) u smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědí kterékoli smluvní strany i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou třicet dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé straně; smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí uplynutím sjednané doby;
- 4) odstoupením ze strany Poskytovatele, pokud je Účastník v prodlení s platbou po dobu delší než 1 měsíc. V tomto případě se Účastník zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů od data odstoupení od Smlouvy do data, k jakému by teoreticky nejdříve mohla být ukončena Smlouva při výpovědi Účastníkem podané datem odstoupení od Smlouvy;
- 5) využitím možnosti "Záruka spokojenosti" Účastníkem u služeb připojení k internetu, telefonu a digitální kabelové televize. V tomto případě Účastník oznámí využití této možnosti písemně (ev. e-mailem) do 30 dnů od aktivace Služby, balíkem České pošty vrátí do 45 dnů od aktivace Služby veškeré zařízení dodané Poskytovatelem. Zároveň je nutné, aby Účastník po dobu trvání smlouvy měl včas a řádně uhrazeny veškeré předpisy plateb. Při splnění těchto podmínek Účastníkem je platnost smlouvy ukončena třicátým dnem od aktivace služby, Účastníkovi je účtován pouze 1 měsíční paušál za Služby, Poskytovatel převodem na účet uvedený Účastníkem vrátí cenu uhrazenou Účastníkem za dodané zařízení a případný přeplatek za Služby.
- 6) V případě ukončení smlouvy dle odst. 2.2.4), nebo při ukončení výpovědí se strany Účastníka dle dost. 2.2.3), pokud nebyl dodržen minimální sjednaný závazek smlouvy, zavazuje se Účastník uhradit smluvní pokutu odpovídající výši instalačních nákladů služeb a dodaného zařízení dle standardních ceníkových cen Poskytovatele platných v době uzavření smlouvy, dále v případě zapůjčení zařízení zdarma smluvní pokutu odpovídající souhrnné výši ceníkové ceny pronájmu zařízení od počátku smlouvy a dále smluvní pokutu ve výši 20% paušálů zbývajících do data vypršení závazku.

2.3 Reklamacce

Reklamacce je nutné uplatnit na adrese Poskytovatele či na jeho e-mailové adrese uvedené ve Smlouvě. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit vyúčtovanou, i spornou cenu.

2.4 Rozsah poskytované veřejné telekomunikační služby

Poskytovatel uděluje Účastníkovi právo přístupu k síti internet s technickými parametry sjednanými ve Smlouvě. Služby Poskytovatele mohou využívat pouze ti účastníci, kteří jsou v dosahu Koncového bodu sítě Poskytovatele a s nimiž Poskytovatel uzavřel Smlouvu. Není-li dohodnuto jinak, je součástí služby připojení k internetu neveřejná IPv4 adresa.

2.5 Aktualizace registru veřejné telekomunikační služby

Poskytovatel vytváří a pravidelně aktualizuje registr Účastníků. Účastník souhlasí, že v případě řešení vzniklých nesrovnalostí, ev. z důvodu požadavku nadřízených orgánů (POLICIE ČR apod.), tvoří registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích ve vztahu k Poskytovateli ev. třetím osobám.

2.6 Vymezení území

Veřejná telekomunikační služba se poskytuje na území dosahu Koncových bodů sítě Poskytovatele na území ČR.

2.7 Ceny za poskytování a parametry telekomunikačních služeb

- 1) Cena za Službu a platební podmínky jsou uvedeny v Ceníku. Služby jsou poskytovány za smluvní ceny.
- 2) Není-li uvedeno jinak, tarify nejsou omezeny ani objemem přenesených dat ani časem připojení. Reálná agregace připojení k internetu se průměrně pohybuje mezi 1:1 až 1:2, u tarifů 300 Mb/s a vyšších 1:1 – 1:4.. Využívání služby IPTV využívá připojení k internetu Účastníka (průměrně 2 Mb/s v SD, až 14 Mb/s u HD kanálů).
- 3) Platby jsou splatné ve výši a dle podmínek stanovených ve Smlouvě a v Ceníku. Účtován je každý započatý kalendářní měsíc poskytování Služby. U prvního kalendářního měsíce poskytování Služby je cena účtována poměrnou částí. Poskytovatel je oprávněn vystavit a zaslat vyúčtování i v jiné formě než tištěné, např. e-mailem.
- 4) Při platbě bankovním převodem se Účastník zavazuje uvádět variabilní symbol specifikovaný ve Smlouvě. V případě úhrady faktury bankovním převodem se Účastník zavazuje uvádět variabilní symbol specifikovaný na faktuře.
- 5) Cena za Službu se účtuje i za období dočasného přerušení provozu z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany Účastníka, např. blokáce z důvodu neplacení.
- 6) Není-li dohodnuto jinak, je u hlasových služeb telefon nastaven limit volání na 1 000,- Kč měsíčně.

2.8 Hlášení poruch a jejich odstraňování

Porucha je možné oznámit e-mailem, písemně či telefonicky na kontakty k tomu určené na www.rychlydrat.cz (k 25. 5. 2018 e-mail podpora@rychlydrat.cz, tel. 212 244 400). Porucha bude odstraněna v co nejkratším termínu odpovídajícímu závažnosti poruchy.

2.9 Nároky Účastníka za vzniklé výpadky v poskytování připojení

Pokud Poskytovatel z jakýchkoliv důvodů přestane plnit podmínky smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb má právo Uživatel na vrácení poměrné částky za dobu, po kterou přerušil poskytování poskytovaných služeb, pokud by tato částka překročila 50 Kč v kalendářním měsíci. Reklamacce je nutné uplatnit u Poskytovatele písemně na adrese uvedené ve Smlouvě do sedmi dnů od výskytu poruchy.

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Rychlý drát, s.r.o.

2.10 Ostatní práva a povinnosti Účastníka

- 1) Účastník se zavazuje dodržovat při užívání Služby ujednání Smlouvy, jejíž nedílnou součástí je Ceník a tyto Všeobecné podmínky.
- 2) Účastník nesmí provádět jakékoli změny či úpravy na technickém zařízení Koncového bodu, zejména nesmí při užívání Služby používat či připojit Koncové zařízení, které neodpovídá závazným technickým normám a které je způsobilé narušit provoz Služby či integrity sítě.
- 3) Účastník se zavazuje platit řádně a včas cenu za poskytnutou Službu. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, je povinen uhradit ve prospěch Poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení, jakož i uhradit náklady prokazatelně související s vymáháním pohledávky. Vystavení druhé a každé další upomínky Účastníkovi za pozdní platbu může být zpoplatněno částkou 100 Kč, zpoplatněnou upomínkou lze však vystavit maximálně jednou týdně.
- 4) Účastník obdrží při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření přístupové údaje pro užívání Služby, které je povinen chránit před zpřístupněním třetím osobám. Za zneužití Služby v důsledku zpřístupnění přístupových údajů odpovídá Účastník. Přístupové údaje ke službě telefonu obdrží Účastník e-mailem nebo zpřístupněním v zákaznické zóně, nebyly-li předány na smlouvě. Přístupové údaje k zákaznické zóně obdrží Účastník e-mailem, nebyly-li předány na smlouvě.
- 5) Účastník je povinen bezodkladně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů, nejpozději však do 7 dnů od okamžiku, kdy změna nastala, a to písemně na adresu sídla Poskytovatele či formou elektronického oznámení na e-mailovou adresu Poskytovatele.
- 6) Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu platnosti této smlouvy změnit Ceník. Oznámení o změně cen musí Poskytovatel Účastníkovi oznámit e-mailem alespoň 30 dní před účinností změny. Pokud Účastník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny cen služby v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty ceny původní. Pokud změna cen nebyla Účastníkovi sdělena (například z důvodu úpravy parametrů služeb, které se netýkají služeb poskytovaných Účastníkovi), platí nadále ceny původní. Změny cen volání na pevné linky a mobily v ČR Poskytovatel oznamuje Účastníkovi e-mailem alespoň 30 dní před účinností změny. Změny ostatních cen volání oznamuje Poskytovatel zveřejněním na svých webových stránkách www.rychlydrat.cz. Za změnu Ceníku se nepovažuje přidání obchodních podmínek či cen nových služeb Poskytovatele, které nebyly zachyceny v předchozím Ceníku.
- 7) Účastník se zavazuje neposkytovat telekomunikační službu třetím osobám bezplatně ani za úplatu, úmyslně či neúmyslně, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě.
- 8) V případě rozvodu internetu v bytě pomocí bezdrátového zařízení se Účastník pod smluvní pokutou 10 000,- Kč zavazuje připojení zabezpečit šifrou WPA nebo novější. Pokud zařízení nepodporuje šifru WPA nebo novější, použije Účastník alespoň šifru WEP se současným omezením přístupu podle MAC adres. Pokud by i přes toto zabezpečení došlo k prolomení šifry útočníkem a průniku do sítě, neplatí ustanovení o smluvní pokutě bodu 2.10.9.
- 9) Služba připojení k síti internet se poskytuje pro jedno Koncové zařízení Účastníka nebo dle Smlouvy. V případě změny tohoto Koncového zařízení je účastník povinen Poskytovateli změnu nahlásit, nahlásit MAC adresu nového koncového zařízení a řídit se pokyny Poskytovatele pro začlenění nového Koncového zařízení do sítě Poskytovatele. Účastník se zavazuje bez předchozího souhlasu Poskytovatele neměnit přidělené síťové nastavení.
- 10) V případě reklamaci a servisního zásahu, pokud závada nebyla na straně Poskytovatele, je účtována částka 200,- Kč za každou započatou čtvrt hodinu práce síťové technika, minimálně 400,- Kč. Doprava k zákazníkovi a zpět do 1 závada je účtována částkou 500,- Kč. Vystavení daňového dokladu na vyžádání Účastníka v jiné než elektronické formě (pdf), tj. na papíře, může být zpoplatněno částkou 100,- Kč.
- 11) V případě zapůjčení zařízení Poskytovatelem (modem, dekodovací karta apod.) se Účastník zavazuje vrátit zapůjčené zařízení do 14ti dnů od ukončení poskytování služby balíkem České pošty (nikoliv profi balíkem, obchodním balíkem ani kurýrem) na adresu Poskytovatele, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím. Pokud byla Účastníkem složena záloha na toto zapůjčené zařízení, bude Účastníkovi vrácena na bankovní účet, jaký si písemně určí v balíku, do 30 dnů od obdržení zařízení Poskytovatelem. V případě nevrácení zapůjčeného zařízení do 14ti dnů od ukončení poskytování služby může být účtována smluvní pokuta ve výši 290,- Kč za každé zařízení za každý započatý měsíc prodlení.
- 12) Záruční doba na dodaná zařízení a provedené práce se řídí předpisy platnými v ČR a počíná běžet dnem dodání zařízení, ev. dnem vykonání práce.
- 13) Platby Účastník provádí bezhotovostně převodem z účtu v České republice na účet Poskytovatele. V případě jiné úhrady, např. vkladem na účet v hotovosti nebo převodem ze zahraniční banky, je přijatá platba Účastníka ponižena o bankovní poplatky související s příjmem takové platby. Aktuální výše těchto poplatků je uvedena na www.rychlydrat.cz, k 25. 5. 2018 činí bankovní poplatek za vklad na účet v hotovosti 29,- Kč, za příjem zahraniční platby 200,- Kč.
- 14) V případě částečné úhrady předepsané nebo fakturované částky je minimální částka jedné úhrady na bankovní účet Poskytovatele 100,- Kč, nebude-li dohodnuto jinak.
- 15) U zařízení se vzdáleným slaboproudým napájením po datovém kabelu (PoE) se Účastník seznámil se správným zapojením a zavazuje se se zapojením neodborně nemanipulovat, zejména nezapojovat výstup s napájením do portů, které nejsou určeny k napájení.
- 16) V případě bezdrátových jednotek jejich ochranu proti proti přepětí a blesku (např. ochrana anténního stožáru, na kterém je umístěna radiová jednotka, hromosvodem) zajišťuje Účastník, není-li sjednáno jinak.

2.11 Ostatní práva a povinnosti Poskytovatele

- 1) Poskytovatel provede aktivaci Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.
- 2) Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníky předem, včas a vhodným způsobem o změnách nebo jiných nepravidelnostech při poskytování Služby.
- 3) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že požadovaný telekomunikační výkon byl poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo ztrátu obchodních příležitostí Účastníka.
- 4) Poskytovatel má právo zamezit Účastníkovi aktivní přístup ke Službě v případě, pokud je Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, a to do doby úplného zaplacení dlužné částky včetně příslušenství. Po dobu pozastavení přístupu ke Službě je Účastník povinen platit smluvní pokutu ve výši měsíčního paušálu za Službu.
- 5) Zařízení zapůjčená Poskytovatelem, nebo zařízení dodaná Poskytovatelem, přes která jsou poskytovány služby, jsou ve výhradní správě Poskytovatele. Případné změny nastavení těchto zařízení, např. změna SSID nebo hesla pro WiFi připojení, provádí Poskytovatel, Účastník nedisponuje administrátorským přístupem. Při uvedení zařízení do defaultního továrního nastavení Účastníkem se zavazuje Účastník uhradit servisní zásah technika pro znovunastavení zařízení.

3 Závěrečná ustanovení

- 1) Tyto Podmínky a Ceník, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, mají povahu jiných obchodních podmínek ve smyslu ust. § 273 odst. 1 obch. zák.
- 2) Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu.
- 3) Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu.
- 4) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokální údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, kopie OP, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní čísla apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.
- 5) Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a dále pro účely provozování a ochrany sítě, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v rozsahu nutném pro tyto úkony, vše po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.
- 6) Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele zastupují, nebo nějak oprávněně chrání jeho zájmy, eventuálně se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících, či na provozování a údržbě systému, prostřednictvím kterého se takové služby subjektům údajů poskytují.
- 7) Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.
- 8) Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popřípadě o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla. Svůj souhlas může Účastník kdykoli odvolat, a to písemně na adresu Poskytovatele.
- 9) Tyto Podmínky mohou být v průběhu platnosti Smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Účastníkovi sdělována e-mailem a prostřednictvím webových stránek Poskytovatele www.rychlydrat.cz nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Účastník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní. Pokud změna není Účastníkovi sdělena (například z důvodu úprav, které se netýkají služeb poskytovaných Účastníkovi), platí pro Účastníka podmínky původní.
- 10) V případě rozporu mezi ujednáním jednotlivých součástí Smlouvy se strany dohodly na následujícím pořadí právní závaznosti: (a) Smlouva, (b) Ceník, (c) Podmínky.
- 11) Podmínky přenositelnosti telefonních čísel jsou uvedeny na stránkách www.rychlydrat.cz.
- 12) Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 25. 5. 2018.