



# Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.

**Platné od 1. 2. 2021**

SPC-net s.r.o.  
Masarykova 538, 289 22 Lysá nad Labem  
Tel.: 325 552 018, 777 861 930  
e-mail: [info@spc-net.cz](mailto:info@spc-net.cz)  
[www.spc-net.cz](http://www.spc-net.cz)

## I. Úvod.

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) platí pro poskytování služeb elektronických komunikací poskytovaných společností SPC-net s.r.o., (dále jen poskytovatelem) na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi poskytovatelem a dále druhým subjektem jako uživatelem. VOP jsou nedílnou součástí smlouvy.
2. Na základě uzavřené smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli vybrané služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých smlouvou.

## II. Definice pojmů.

1. **Data** – informace reprezentované v takovém formátu (kódu), ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávané či přenášeny prostředky výpočetní techniky.
2. **Síť poskytovatele** – veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná poskytovatelem; jsou to všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patřící poskytovateli, nebo poskytovatelem pronajaté.
3. **Síť Internet** – veřejně dostupná síť elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé zemi založená na společném adresovém systému a komunikačním protokolu nazývaným TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
4. **Služba digitálního televizního vysílání** – šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu uživatele k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání v rozsahu uvedeném ve smlouvě.
5. **Koncový bod služby** – je předávacím rozhraním služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port koncového připojovacího zařízení nebo optickou, koaxiální či telefonní zásuvku.
6. **Modem, Set top box, anténa** – technická zařízení, která slouží ke zpracování přenášených datových informací.
7. **Spam** – zaplavení sítě Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji lidem, kteří si tuto zprávu nevyžádali, případně by ji o své vůli nepřijali.
8. **Cross posting** – hromadné rozeslání článku do více diskuzních skupin nebo do více konferencí.
9. **DNS – Domain Name systém**; základní služba sítě Internetu zajišťující převod doménových jmen na IP adresy a naopak.
10. **Neinteraktivní přenos dat** – automatický přenos dat bez zásahu uživatele.
11. **IP adresa** – skupina znaků, které jsou odděleny tečkou; IP adresa je jednoznačný identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě. Při používání datových služeb se přiděluje neveřejná IP adresa. Pevná veřejná IP adresa se přiděluje na žádost uživatele za poplatek uvedený v ceníku.
12. **Routing síť** – směrování provozu z a do dané sítě přes jiné sítě nebo její části.
13. **Rychlost služby** - objem přenesených dat za jednotku času ve směru k uživateli (stahování, download) a ve směru od uživatele (odesílání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (megabitů, gigabitů atd.) za sekunduměřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.
14. **Maximální rychlost** – nejvyšší reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat na daném koncovém bodu.
15. **Inzerovaná rychlost** - rychlost uváděná poskytovatelem v jeho obchodní komunikaci a ceníku.
16. **Běžně dostupná rychlost** - rychlost, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
17. **Minimální rychlost** - se rozumí nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel smluvně zavázal uživateli poskytnout.
18. **Velká trvajíc odchylna** - od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
19. **Velká opakující se odchylna** - od běžně dostupné rychlosti je taková odchylna, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovném 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
20. **Dostupnost služby** =  $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$   
TS je doba trvání služby v měsíci, tj. období, po které má být služba podle Smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována.  
TN je doba nedostupnosti služby, tj. období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Doba nedostupnosti služby se počítá od okamžiku faktického přerušování přístupu uživatele k síti Internet nebo digitálnímu televiznímu vysílání. Do doby

nedostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel přístup uživatele k síti obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany uživatele. Do doby nedostupnosti služby se dále nezapočítává přerušování přístupu uživatele k síti internet z důvodu oprav a údržby za podmínek dle článku III. odst. 3 v rozsahu nepřesahujícím 300 minut v každém kalendářním měsíci.

TS a TN se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.

### III. Faktory ovlivňující rychlost připojení do sítě internet

1. Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech a to faktorech jak neovlivnitelných ze strany poskytovatele i uživatele, tak i na faktorech, které může uživatel přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je reálná dosažitelná rychlost zpravidla nižší než rychlost maximální. Faktory omezující maximální rychlost připojení k síti internet jsou zejména tyto:
  - zvolený tarif / služba
  - použitý typ koncového zařízení
  - kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě poskytovatele a příslušným přístupovým bodem sítě uživatele)
  - použitá technologie pro přípojné vedení uživatele
  - frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, koncentracemi uživatelů, překážky v cestě šíření signálu, elektronické rušení a pod.
  - kvalita a délka vedení datových rozvodů v objektu uživatele (např. domácí WiFi připojení)
  - kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení uživatele
  - sdílení kapacity sítě více uživateli
  - sdílení kapacity přístupového vedení např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném připojeném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služby IPTV nebo další OTT služby typu YouTube atd., běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, či další služby které běží na zařízení mimo internetový prohlížeč a jejich vliv na rychlost připojení nemusí být na první pohled zřejmý
  - obsah cílového požadavku uživatele v síti internet a další faktory v síti internet stojící mimo vliv poskytovatele.
2. Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na rozhraní koncového bodu sítě internet a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.
3. Popis měření rychlosti služby přístupu k internetu: měření je nutné provádět na počítači s vhodným operačním systémem, který je připojen kabelem přímo do koncového bodu poskytovatele. Před zahájením měření je třeba odpojit všechna ostatní zařízení v síti uživatele a ukončit všechny aplikace, které mohou využívat internetové připojení.

### IV. Podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.

4. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli přístup k užívání služeb elektronických komunikací tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu smlouvou dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost dohodnutých služeb bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených v čl. V.
5. Za počátek poskytování služeb elektronických komunikací se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli, není-li ve smlouvě mezi poskytovatelem a uživatelem dohodnuto jinak.
6. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k síti Internet nebo k digitálnímu televiznímu vysílání za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. S výjimkou případů havárie se poskytovatel zavazuje oznámit přerušování přístupu ke službě uživateli nejméně 48 hodin předem, a to uveřejněním na internetových stránkách poskytovatele, případně na e-mail uživatele. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli přístup ke koncovému bodu služby za účelem provedení nezbytné údržby či opravy zařízení.
7. Případné poruchy a nevizované přerušování přístupu k síti Internet nebo k digitálnímu televiznímu vysílání je uživatel povinen bez zbytečného odkladu nahlásit poskytovateli formou hot-line (telefonní linka poskytovatele s nepřetržitým provozem) tel.: 312 312 316 nebo na e-mail [internet@spc-net.cz](mailto:internet@spc-net.cz)

## V. Koncový bod služby.

1. Přístup uživatele do sítě Internet zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby rozhraní zpravidla portem RJ-45 apod. Přístup uživatele k digitálnímu televiznímu vysílání zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby STB (dále jen „koncový bod“).
2. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při instalaci koncového bodu služby potřebnou součinnost, tj. zejména ke dni podpisu Smlouvy zajistit pro instalaci koncového bodu služby vhodný prostor – např. provozní místnost, která bude splňovat následující požadavky:
  - min. velikost 80 cm na šířku, 80 cm na délku a 120 cm na výšku
  - teplota v rozmezí 5 až 40 stupňů Celsia
  - vlhkost v rozmezí 10 až 80% nekondenzující, koncový bod služby nebude vystaven působení vody, plyných ani kapalných chemikálií
  - prašnost odpovídající prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51
  - samostatný napájecí okruh 230V z rozvodné skříně, jištěný jističem 16A s charakteristikou B nebo C.
3. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby ke dni podpisu smlouvy, lhůta pro instalaci počíná běžet poskytovateli až dnem, v němž uživatel vhodný prostor skutečně zajistí. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu smlouvy, má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit a požadovat po uživateli náhradu škody a dále smluvní pokutu ve výši dohodnuté měsíční ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb.
4. Koncový bod služby přenechává poskytovatel uživateli okamžikem jeho instalace do užívání, a to na dobu trvání smlouvy.
5. Uživatel je oprávněn užívat koncový bod služby výlučně v souladu se smlouvou a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není uživatel oprávněn jakkoliv do koncového bodu služby zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem.
6. V den skončení smlouvy je uživatel povinen předat koncový bod služby poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí koncového bodu služby dojde na adrese umístění koncového bodu služby uvedené ve smlouvě. Demontáž koncového bodu služby provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod služby umístěn. V případě prodlení uživatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů, nebo nebude-li koncový bod služby ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisícikorunčeských).

## VI. Platební podmínky.

1. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování sjednaných služeb elektronických komunikací cenu dohodnutou ve smlouvě.
2. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování sjednaných služeb elektronických komunikací se nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byly služby elektronických komunikací skutečně poskytovány.
3. Dohodnutá částka bude účtována a faktura poskytovatelem vystavena nejpozději do 15. dne měsíce spolu s příslušným DPH a bude splatná do 14 dnů od vystavení faktury poskytovatelem.
4. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet nebo k digitálnímu televiznímu vysílání v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
5. Poplatek za instalaci koncového bodu služby je splatný do 14 dnů od provedení instalace na základě faktury vystavené poskytovatelem.
6. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky. Pro účely této smlouvy sjednávají účastníci paušální náhradu nákladů za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím e-mailu v částce 20,- Kč bez DPH a za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím České pošty s.p. v částce 200,- Kč bez DPH. Další náklady spojené s vymáháním dlužné částky je uživatel povinen nahradit poskytovateli v jejich skutečné výši.

7. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je poskytovatel dále oprávněn přerušit poskytování datových a telekomunikačních služeb uživateli až do doby úplného zaplacení všech splatných dluhů uživatele. Za dobu, kdy bylo poskytování datových a telekomunikačních služeb takto přerušeno, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu v plné výši. Za opětovné zpřístupnění veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek 800,-Kč bez DPH.
8. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby delším než dva měsíce, je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou a poskytovatel využije práva od smlouvy podle tohoto článku odstoupit, je uživatel povinen nahradit poskytovateli škodu spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování služeb elektronických komunikací za dobu od data skutečného skončení smlouvy do data doby trvání smlouvy sjednaného ve smlouvě; tím není dotčeno právo poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací.

## VII. Zvláštní ujednání o poskytování služby přístupu k síti Internet

1. Pokud je předmětem plnění podle smlouvy neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu, s výjimkou doby, v níž jsou prováděny nutné opravy nebo údržba sítě poskytovatele a s výjimkou havárií. Poskytovatel neodpovídá za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovacími linkami a systémy dalších provozovatelů.
2. Pokud je předmětem plnění podle smlouvy přenos dat a souborů, odpovídá poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zachování tajemství dopravovaných zpráv.
3. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresy, pokud to bude vyžadovat směrování – routing sítě.
4. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.
5. Uživatel není oprávněn při využívání služeb poskytovatele zasahovat do sítě Internet a sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se v rámci DNS uživatel zavazuje nepřipojovat neregistrované sítě a nešířit jejich routing v síti Internet.
6. Uživatel je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spamů, Junk-E-Mailů a Cross Postingu.
7. Uživatel je povinen pečovat o to, aby jím zveřejňované informace v síti Internet, zejména routovací informace a informace o doméně odběratele, byly korektní.
8. Uživatel nesmí využít připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice.
9. Pokud je předmětem plnění podle smlouvy zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), uživatel je povinen respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
10. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s těmito VOP a smlouvou.
11. V případě porušení povinností uživatele uvedených v odstavcích 4. až 10. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy. V případě, že poskytovatel odstoupí z tohoto důvodu od smlouvy, je dále oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši šestinásobku dohodnuté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
12. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.
13. Uživatel je oprávněn bez asistence poskytovatele učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tímto způsobenou.
14. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.

## VIII. Zvláštní ujednání o poskytování služby digitálního televizního vysílání

1. K řádnému příjmu služby digitálního televizního vysílání musí mít uživatel televizní přijímač podporující digitální vysílání nebo musí mít k analogovému televiznímu přijímači zvláštní technické zařízení, tzv. set top box (dále jen

- „STB“). Pokud se na tom smluvní strany dohodly ve smlouvě, poskytovatel zapůjčí STB uživateli, a to na dobu čerpání služby digitálního televizního vysílání. V takovém případě STB zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel předá STB uživateli při instalaci koncového bodu služby a STB rovněž na stejné adrese uživateli instaluje. Uživatel je oprávněn užívat STB provozovatele výlučně v souladu se smlouvou, a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není uživatel oprávněn jakkoli do STB poskytovatele sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem. Uživatel odpovídá za škodu, kterou na STB provozovatele způsobí.
2. V den skončení smlouvy, nebo v den, kdy uživatel přestane nadále využívat službu digitálního televizního vysílání, je uživatel povinen vrátit zapůjčený STB poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí STB dojde na adrese umístění STB uvedeném ve smlouvě, nedohodne-li se uživatel s poskytovatelem jinak. Demontáž STB provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je STB umístěn. V případě prodloužení užívatele s předáním STB delším než 7 dnů, nebo nebude-li STB ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisícikorunčeských).
  3. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného STB, jestliže jej uživatel neužívá řádně. V takovém případě platí podmínky uvedené shora v odst. 2 tohoto článku.
  4. Uživatel je povinen zajistit, že STB (zapůjčený i ve vlastnictví uživatele) bude připojen do funkční, provozuschopné síťové zásuvky 230V/50Hz, která bude splňovat podmínky platných právních předpisů a norem a dále do zásuvky televizního kabelového rozvodu.
  5. Provozovatel předává uživateli službu digitálního televizního vysílání vždy v koncovém bodě služby, a to bez ohledu na to, zda uživatel používá STB zapůjčený poskytovatelem nebo svůj vlastní. Případné poruchy STB zapůjčeného poskytovatelem je uživatel povinen bez zbytečného odkladu hlásit poskytovateli.
  6. Uživatel je povinen užívat službu digitálního televizního vysílání tak, aby nebyly porušovány závazné právní předpisy, nebyla porušována práva třetích osob ani dobré mravy.
  7. Uživatel nesmí narušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup ke službě.
  8. Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup k digitálnímu televiznímu vysílání poskytovanému na základě smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.
  9. V případě porušení povinností uživatele uvedených v odstavcích 7. a 8. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy. V případě, že poskytovatel odstoupí z tohoto důvodu od smlouvy, je dále oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši šestinásobku dohoduté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
  10. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku digitálního televizního vysílání, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
  11. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy informací přenášených v rámci digitálního televizního vysílání.

#### **IX. Další práva a povinnosti poskytovatele a uživatele**

1. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoliv změny údajů uvedených ve smlouvě, zejména změnu příjmení, bydliště, resp. obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení insolvenčního řízení.
2. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo smlouvy.
3. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze smlouvy a těchto VOP na třetí osobu.
4. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nezpřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
5. Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat uzavřenou smlouvu a tyto VOP a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

## X. Délka trvání Smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve smlouvě.
2. Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou stran, podepsanou oběma smluvními stranami nebo výpovědí. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Dojde-li k ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále na úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit v případech uvedených ve smlouvě nebo těchto VOP. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy nijak nemění povinnost uživatele uhradit dlužnou částku za služby elektronických komunikací.
5. Pokud byla smlouva uzavřena mimo provozovnu poskytovatele, je uživatel oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Nedošlo-li ze strany poskytovatele k zahájení poskytování služeb elektronických komunikací ani ve lhůtě do 1 měsíce ode dne uzavření smlouvy, má uživatel právo od smlouvy odstoupit. Odstoupení uživatele od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve smlouvě poštou nebo elektronickou poštou na adresu [internet@spc-net.cz](mailto:internet@spc-net.cz)

## XI. Změna Smlouvy a VOP

1. Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze písemně na základě oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků.
2. Tyto VOP je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit, a to zejména z důvodu (i) změny legislativy, (ii) vývoji judikatury, (iii) vývoji v oblasti technologií a prostředků komunikace, (iv) vývoji v oblasti služeb elektronických komunikací, (v) provozních důvodů, (vi) upřesnění ustanovení VOP, (vii) změn tržních ukazatelů (viii) z dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny VOP. Poskytovatel se zavazuje upozornit uživatele na jakékoli zamýšlené změny VOP nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti, a to oznámením odeslaným na jeho emailovou adresu. Pokud uživatel nebude s oznámenou změnou souhlasit, je oprávněn smlouvu vypovědět, a to i v případě, pokud byla uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být písemná a musí být odeslána poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových VOP s tím, že k ukončení smlouvy dochází uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových VOP.

## XII. Reklamacce

1. Uživatel má právo uplatnit u poskytovatele reklamaci na:
  - a) vyúčtování ceny (reklamacce na vyúčtování).
  - b) poskytovanou službu (reklamacce na službu).
2. Při reklamaci na vyúčtování ceny bude uživateli v případě jejího uznání vrácen příslušný přeplatek, a to při nejbližším vyúčtování, formou dobropisu nebo jiným způsobem dohodnutým s uživatelem. V případě, že existují splatné pohledávky poskytovatele vůči uživateli, je poskytovatel oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení těchto pohledávek.
3. Reklamaci na službu je uživatel oprávněn uplatnit v případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamacce kvality služeb.
  - a) Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě 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.
  - b) Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě 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.

- c) V případě, že se nejedná o výpadek služby, který zná poskytovatel z vlastních provozních záznamů, je pro zabezpečení práv uživatele nutné, aby v době trvání změny výkonu služby uživatel ohlásil poruchu poskytovateli tak, aby poskytovatel mohl provést měření aktuálního výkonu služby v dané době.
  - d) V případě, že je uznána reklamacie na poskytnutou službu, poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře trvání snížení kvality služby částku účtovanou uživateli za nekvalitně poskytovanou službu a to za období ode dne prokazatelného vzniku poruchy až do okamžiku odstranění této poruchy, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně padesáti procent sjednané měsíční ceny dotčené služby. V případě ukončení Smlouvy bude tato kompenzace poskytnuta v penězích.
4. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vadného poskytnutí služby či zjištění nesprávného vyúčtování, nejpozději do dvou měsíců od tohoto zjištění, na adresu poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek a uživatel se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.
  5. Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci služby, popis reklamovaných vad a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacie, jméno kontaktní osoby.
  6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení podání reklamacie.
  7. V případě oprav či údržby telekomunikační sítě může dojít k ovlivnění dostupnosti služby, přičemž se tato doba nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality služby.
  8. V případě, že uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacie poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie. Námitku je třeba podat nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

### **XIII. Souhlas se zpracováním osobních údajů**

1. Uživatel tímto souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů poskytovatelem, a to v rozsahu (i) rodné číslo, (ii) místo trvalého pobytu a (iii) kontaktní údaje v podobě telefonického a emailového kontaktu, a to za účelem řádného poskytování služeb elektronických komunikací uživateli. Poskytnutí osobních údajů je povinné. Bez tohoto poskytnutí nelze poskytovat uživateli služby elektronických komunikací.
2. Osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění uzavřené smlouvy a vedení agendy uživatelů služeb elektronických komunikací, jakož i účely související.
3. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systému k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami.
4. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
5. Uživatel má právo (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a (iv) požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu se zákonem.

### **XIV. Závěrečná ustanovení**

1. Pro doručování písemností mezi poskytovatelem a uživatelem platí, že písemnosti se doručují na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy, případně na novou adresu, která byla druhé smluvní straně prokazatelně oznámena. Nebyl-li adresát zaštiťen, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do 14 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. To platí i tehdy, jestliže se adresát na uvedené adrese fakticky nezdržuje.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které mohou vzniknout nebo vzniknou z uzavřené smlouvy, budou pokud možno urovnány smírným jednáním mezi smluvními stranami.



3. Veškeré písemnosti doručované podle smlouvy nebo těchto VOP se považují za doručené v případě doručování doporučeným dopisem třetí pracovní den po marném pokusu o doručení doporučeného dopisu na poslední známou adresu uživatele, nebude-li prokázáno dřívější doručení.
4. Uživatel i poskytovatel shodně prohlašují, že se podrobně seznámili s těmito VOP, s jejich obsahem souhlasí a považují je za nedílnou součást smlouvy. Aktuální verze VOP, jakož i aktuální ceník služeb poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele [www.spc-net.cz](http://www.spc-net.cz)
5. V případě jakýchkoliv nejasností, dotazů či připomínek nás neváhejte kontaktovat na některém z níže uvedených kontaktů:

e-mail: [internet@spc-net.cz](mailto:internet@spc-net.cz)

tel.: 777 861 930, 325 552 018.

Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

V Lysé nad Labem 1. 2. 2021.