

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

společnosti Verio s.r.o., Kollárova2b, 678 01 Blansko, IČO 01784072, DIČ CZ01784072, kontakt racilovaveronika@gmail.com, tel. 736 748 788, pro spotřebitele

1 Účastník a poskytovatel, kdo je kdo?

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena vaše práva a povinnosti jako účastníka služeb elektronických komunikací (dále jen Služby).

Pokud jste fyzická osoba, nepodnikatel, jsou tyto Všeobecné podmínky určeny pro vás. Dále jsou zde upravena práva a povinnosti Verio jako poskytovatele těchto Služeb.

2 Smlouva

2.1 Smlouva

Služby elektronických komunikací vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouvu s vámi uzavíráme v českém jazyce.

2.2 Kdy je Smlouva uzavřena

Uzavření Smlouvy vám můžeme nabízet různými způsoby, zejm. písemně, ale podle našich aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký jste z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy vybral(a), je smlouva uzavřená (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) pokud jste vyplnil(a) a odeslal(a) webový formulář a my jsme vám potvrdili přijetí vaší objednávky Služeb, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili, nebo
- d) prostřednictvím telefonu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.

2.3 Podmínky pro uzavření Smlouvy

Smlouvu s vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje nám na naši žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace (4.4.1).

Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči Verio, nejsme povinni s vámi Smlouvu uzavřít. Odmítnout uzavření smlouvy od vás můžeme také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právy chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud jste v exekuci nebo s vámi bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace o vás zjišťujeme ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů nebo dlužnické registry).

2.4 Pokud chcete změnit Služby

Od změny Služeb můžete odstoupit do 14 dnů od provedení změny Služeb, pokud jste si ji objednali prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu) nebo pokud jste smlouvu uzavřeli mimo prostory obvyklé pro naše podnikání. Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou. Váš požadavek na změnu Služeb opětovně potvrdíte tím, že zaplatíte v plné výši nejbližší následující vyúčtování Služeb

2.5 Za jakých podmínek může Smlouvu změnit Verio

2.5.1 Verio může změnit podmínky Smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli její součástí. Změna se může týkat zejména poskytované Služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou aj.), práv a povinností (vašich i Verio – jejich rozsahu, vyúčtování ceny, poplatků a způsobů plateb, reklamací, podmínek zpracování údajů, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu aj.), i jiných smluvních ujednání (doby trvání Smlouvy, podmínek a způsobu jejího ukončení aj.) apod.

Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Verio může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Verio.

2.5.2 Pokud Verio změní podmínky Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem, a to na našich internetových stránkách

www.Verio.cz.

2.5.3 Pokud Verio změní náležitosti Smlouvy, u kterých to vyžaduje zákon, oznámíme vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zasílání vyúčtování. Pokud byste s takovou změnou nesouhlasili, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale prosím písemně informujte alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, abychom stihli tento požadavek technicky zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

§ 63b odst. 5 zákona o elektronických komunikacích: „*Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“*

2.6 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouvu s vámi uzavíráme na dobu neurčitou.

2.7 Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby se můžeme buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit.

2.7.1 Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu ve 30denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po tom, co nám doručíte svou výpověď Smlouvy.

2.7.2 Výpověď jednotlivé Služby

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání důvodu ve 30denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po tom, co nám doručíte svou výpověď Služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud ve výpovědi ne uvedete, kterou konkrétní Službu chcete ukončit, bude to pro nás znamenat, že chcete ukončit celou Smlouvu.

2.7.3 Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.3.1 Vy můžete odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- a) v případě, že vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní;
- b) do 14 dnů ode dne, kdy jsme vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- c) do 14 dnů ode dne, kdy jsme vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou;
- d) do 14 dnů od uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- e) do 14 dnů od uzavření změny Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou.

2.7.3.2 Verio může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- a) neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my vás na tuto skutečnost upozornili;
- b) uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my vás na tuto skutečnost upozornili;
- c) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1);
- d) jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám vy nebo vlastník domu, kde vám máme poskytovat Služby,

neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;

- e) Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (4.5.1);
- f) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Verio nebo dalších osob (4.5.2 d));
- g) užíváte Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (4.5.2 e));
- h) bylo s vámi zahájeno insolvenční řízení;
- i) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s vámi jinak.

2.7.4 Úmrtí

Když nastane úmrtí Účastníka, je potřeba, aby nás o tom pozůstalí informovali. Informovat nás mohou jakýmkoli způsobem, následně však můžeme potřebovat doložit úmrtní list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se s pozůstalými můžeme domluvit, že změníme Smlouvu tak, že se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat), nebo ukončíme Smlouvu k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby v domácnosti prokazatelně nikdo neužíval).

2.8 Kontaktujte nás

Pro komunikaci s námi využívejte, prosím, zákaznickou linku. Na zákaznickou linku můžete zavolat na číslo +420 736 748 788. Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek

uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme vlastnoručně podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaný na adresu

racilovaveronika@gmail.com

2.9 Doručujeme vám

Ke komunikaci s vámi budeme přednostně využívat vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s vámi využívat vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve vašich kontaktních údajích a vy nám to nesdělíte (3.2), budeme vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zaslaná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry vašeho vlivu.

3 Informace o Účastníkovi

3.1 Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Aby bylo možné s vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto vaše osobní údaje:

jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné

číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s vámi Smlouvu uzavřít. Také potřebujeme znát číslo vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti, podle kterého ověříme správnost vámi poskytnutých údajů.

3.2 Změna vašich údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili naší zákaznické lince co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou vám zasíláme veškeré písemnosti a e-mailové adresy.

3.3 Provozní a lokalizační údaje

Verio vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy berete na vědomí, že Verio zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme zejména pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme v sítích elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

3.4 Podmínky zpracování osobních údajů a ochrana vašeho soukromí

Podrobné informace o zpracování osobních údajů a ochraně vašeho soukromí naleznete na webu www.Verio.cz.

4 Služby

4.1 Jaké Služby poskytujeme

Poskytujeme vám tyto služby elektronických komunikací:

a) Služba přístupu k síti internet

4.2 Od kdy Služby poskytujeme

Službu vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. zpravidla, nikoli však výlučně, účastnickou zásuvku ve vašem bytě) nebo v den, kdy vám dodáme Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu vám začneme poskytovat nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy.

4.3 Montáž a demontáž Přijímacích zařízení

Koncové telekomunikační zařízení (dále jen 'Zařízení') zůstává po celou dobu trvání Smlouvy ve výlučném vlastnictví Poskytovatele. Poskytovatel jej Účastníkovi přenechává do bezplatného užívání (výpůjčky) za účelem čerpání Služeb.“ Standardní montáž zdarma zahrnuje: instalaci a nastavení koncového zařízení (modemu/routeru), natažení kabeláže do délky 15 metrů v rámci jednoho podlaží bez nutnosti stavebních úprav (vrtání do betonu, lištování) a zprovoznění jedné přípojky. Časová dotace technika je maximálně 60 minut. Náklady na práce nad rámec Standardní montáže/demontáže jsou stanoveny individuální kalkulací technika na místě v závislosti na náročnosti a spotřebovaném materiálu. Účastník bude s konečnou cenou těchto prací seznámen před jejich zahájením a stvrdí souhlas s touto cenou podpisem montážního protokolu. Bez tohoto souhlasu nebudou vícepráce provedeny.

4.4 Kde vám Služby poskytujeme

Služby vám poskytujeme ve vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

4.4.1 Užívací právo

Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s vámi uzavřít Smlouvu, a tedy ani poskytovat Služby.

4.4.2 Přístup

Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti vám Služby nebudeme moci poskytnout.

4.4.3 Souhlas vlastníka domu

Je na vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn.

Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že vám Služby nebudeme moci poskytovat.

Abychom mohli my nebo naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází.

Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že vám Služby nebudeme moci poskytovat.

4.5 Užívání Služeb

4.5.1 Kdo může Služby užívat

Služby můžete užívat vy jako účastník, anebo osoby, které s vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný souhlas.

4.5.2 Jak můžete Služby užívat

Při užívání našich Služeb:

- a) nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňujte zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Verio nebo dalších osob;
- e) neužívejte Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům.

Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.6 Co když vznikne porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Verio porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit zákaznické lince. Po nahlášení opravíme poruchu do 2 pracovních dní. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu Verio. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na vašem zařízení a my vám jej na vaši žádost opravíme.

4.7 Omezení Služeb

4.7.1 Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo

při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb vám můžeme také v případě, že:

- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) máme důvodné podezření, že vy nebo jiná osoba zneužíváte vám poskytované služby;
- c) odmítnete složit záruku (5.8);
- d) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR).

4.7.2 Důsledky omezení

Poskytování služeb vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.7.1 písm. a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud jsme vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.7.1 písm. a) až d), můžeme vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme vám do té doby poskytovali slevu.

4.8 Kapacita

Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u vámi užívané Služby do konce určeného období.

4.9 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Verio tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.10 Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Přenesení služby a OKU kód

4.11.1. Ke každé Službě je přiřazen unikátní 14místný Ověřovací kód účastníka (OKU). Tento kód slouží k identifikaci účastníka při procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.

4.11.2. OKU kód je Uživateli sdělen v textové podobě při uzavření Smlouvy (zpravidla jako součást dokumentu Shrnutí smlouvy). Uživatel má rovněž právo na bezplatné sdělení svého OKU kódu na vyžádání (e-mailem nebo telefonicky).

4.11.3. V případě zahájení přenosu služby k jinému poskytovateli pomocí OKU kódu dochází k ukončení Smlouvy v souladu s lhůtami stanovenými platnými právními předpisy.

5.1. Od kdy platíte a kolik

Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě

5.2 Kdy a jak vám posíláme vyúčtování

Cenu za Služby vám vyúčtujeme zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny vám doručíme v elektronické podobě, pokud jsme se nedohodli jinak.

5.3 Kdy a jak platíte vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 14 dnů od jeho doručení. Způsob platby jsme si domluvili ve Smlouvě. Pokud ne, zasílejte nám úhradu vyúčtování na náš účet

uvedený ve vyúčtování. Je nezbytné, abyste při jakékoli platbě na náš účet uvedli správný variabilní symbol, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od vás, a nebudeme vás zbytečně upomínat.

5.4 Pokud neuhradíte cenu

Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme vás znovu k zaplacení stejnou formou, jakou jsme vám doručili vyúčtování a poskytneme vám minimálně 7denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, můžeme vám omezit poskytování Služeb (4.7.1).

5.5 Pokud neuhradíte cenu opakovaně

Pokud uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my vás na tuto skutečnost upozornili, můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2 b)). Od Smlouvy můžeme rovněž odstoupit, pokud neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my vás na tuto skutečnost upozornili (2.7.3.2 a)).

5.6 Úhrada

Vezměte prosím na vědomí, že platbu, kterou od vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli vaší dlužné částky, pokud se nedohodneme jinak.

6 Reklamační řád

6.1 Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou

Pokud nesouhlasíte s výší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat prostřednictvím tel nebo emailu. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.2 Odkladný účinek

Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamace podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamace rozhodnout.

6.3 Nejste spokojeni s poskytnutou Službou

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat prostřednictvím zákaznické linky. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.4 Jak a do kdy reklamaci vyřídíme

Vaši reklamaci vyřídíme do 1 měsíce od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamace, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6.5. Definice odchylek

Za vadu Služby se považuje velká trvající odchylka nebo velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti.

Trvající odchylka: Pokles rychlosti pod Minimální rychlost po dobu delší než 30 minut.
Opakující se odchylka: Nejméně tři poklesy pod Minimální rychlost trvající alespoň 90 sekund v intervalu 90 minut.

6.5.1. Maximální rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

Maximální rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

6.5.2. Inzerovaná rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

Inzerovaná rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

6.5.3. Běžně dostupná rychlost download je rychlost odpovídající stahování (download) dat, 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.

Běžně dostupná rychlost upload je rychlost odpovídající vkládání (upload) dat, 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.

6.5.4. Minimální rychlost download je nejnižší rychlost stahování dat (download).

Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.

Minimální rychlost upload je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované.

6.5.5. Kvalita služby: Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9. Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby.

6.5.6. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti.

odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

6.5.7. Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvalá odchylka anebo velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy z ceny služby za každý takový jednotlivý případ. (viz bod 6 Reklamační řád)

7.1 Co je Přijímací zařízení?

Přijímací zařízení je zařízení, které vám umožní užívat naše Služby, tzn. přijímat náš signál. Jedná se např. o router, set-top-box atp. Přijímací zařízení vám zdarma vypůjčíme.

7.2 Vracení Přijímacího zařízení

Do 30 dnů po ukončení Smlouvy je nutné, abyste nám na vlastní náklady vrátil(a) pronajaté Přijímací zařízení. Zařízení můžete vrátit buď osobně na adrese sídla naší společnosti nebo vhodně zabalené zaslat poštou nebo přepravní službou. To platí i v případě, že ukončíte užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení používáte jen pro její příjem. Aby se vracené Přijímací zařízení cestou k nám nepoškodilo (nebo pro případ, že se tak stane), doporučujeme vám, abyste zásilku při odesílání pojistili dle výše ceny pro příslušné Přijímací zařízení. Přijímací zařízení se považuje za vracené v momentě, kdy ho převezmeme na pobočce.

7.3 Ochrana Přijímacího zařízení

Pronajaté zařízení chraňte proti poškození, ale i před ztrátou a krádeží. Vrátit nám jej musíte nejenom včas (7.4), ale také v pořádku.

7.4 Co když Přijímací zařízení nevrátíte včas a v pořádku

Pokud nám pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku (7.4 a 7.5) nevrátíte, vezměte prosím na vědomí, že vám můžeme naučtovat smluvní pokutu 1000Kč.

7.5 Co když Přijímací zařízení vrátíte, ale neukončili jste Smlouvu

Pokud pronajaté Přijímací zařízení vrátíte, aniž byste s námi ukončili Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.

8 Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

Pro mimosoudní řešení případného sporu se jako spotřebitel můžete v oblasti elektronických komunikací obrátit na Český telekomunikační úřad (www.ctu.gov.cz), v ostatních případech na Českou obchodní inspekci (www.coi.gov.cz).

9 Součásti Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, Zásady ochrany soukromí spotřebitelů. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně všech součástí je uveřejněno na www.Verio.cz

10 Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky byly jako součást smluvní dokumentace vyhlášeny dne 1. 1. 2020.

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 4. 2020. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na www.Verio.cz.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací