

## Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací číslo SW/2021/00....

uzavřená mezi smluvními stranami

### A. Operátor

Obchodní jméno OVANET a.s.	
IČ 258 57 568	DIČ CZ 258 57 568
Společnost OVANET a.s. je zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B., vložka 2335	
Sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00	
Zastoupena Mgr. Zdeněk Rakošan, Manažer projektů a obchodu	
Telefon +420 555 135 155	Fax +420 555 135 199
E-mail cityhome@ovanet.cz	
Číslo bankovního účtu pro platbu CITY Home 117 140 613/0300	

### B. Účastník

Jméno a příjmení *	
Telefon	
E-mail	
Bydliště: ulice, číslo popisné / číslo orientační *	
Podlaží / číslo bytu *	
Obec *	PSČ *
Datum narození / IČ*	
Místo zřízení služby (pokud je jiné než bydliště)	

\* povinné údaje

### 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) je poskytování Služby elektronických komunikací - přístupu k síti Internet, zprostředkování konektivity k síti Internet, (dále také „Služba“) - pro domácnosti. Jedná se o službu přístupu k internetu v pevném místě.
- 1.2 Účastník pro přístup ke Službě využívá vlastní prostředky výpočetní techniky a zajišťuje napájení koncových zařízení sítě elektronických komunikací („dále také Koncové zařízení“). Koncová zařízení, na kterých Operátor předává Službu Účastníkovi, jsou ve vlastnictví Operátora. Pokud Operátor zřídí rozvody sítě elektronických komunikací ke koncovému zařízení v budově Účastníka, Účastník podpisem této Smlouvy souhlasí s umístěním výše uvedených prostředků sítě elektronických komunikací.

### 2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Operátor je povinen poskytovat Službu za podmínek uvedených v této Smlouvě a Obchodních podmínkách Operátora (dále jen „Obchodní podmínky“), které tvoří Přílohu č. 1 k této smlouvě a dále jsou veřejně dostupné na webových stránkách Operátora <http://www.ovanet.cz> v platném znění.
- 2.2 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám přístupové údaje pro využívání Služby ani distribuovat Služby třetí straně. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování přístupových údajů v tajnosti. V případě porušení je účastník povinen uhradit operátorovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý prokazatelně zjištěný případ.
- 2.3 Účastník se zavazuje poskytnout Operátorovi přístup ke konfiguraci a umístění Koncového zařízení.
- 2.4 Za poskytovanou Službu je Účastník povinen Operátorovi platit dohodnutou cenu.

### 3. Cena Služby a platební podmínky

- 3.1 Cena Služby se skládá z částky za zřízení služby a pravidelně se opakující měsíční ceny dle zvolené varianty Služby.
- 3.2 Operátor zahájí poskytování Služby dnem - podepsáním smlouvy smluvními stranami.
- 3.3 Platební podmínky se řídí Obchodními podmínkami Operátora především podle článku 8. Vyúčtování ceny, úrok z prodlení, smluvní pokuta a článku 16. Poskytování předplacených Služeb formou Kreditu.
- 3.4 Smluvní strany se dohodly a podpisem Smlouvy stvrdily, že doručení faktury s vyúčtováním Účastníkovi proběhne tak, že se provede doručení, či umístěním faktury s vyúčtováním v elektronické podobě na jeho Klientský účet, zřízený v klientském systému Operátora, na jeho internetových stránkách <http://helpdesk.ovanet.cz> nebo <http://klient.ovanet.cz>. Do něj má Účastník přístup přihlášením po zadání přihlašovacích údajů, které obdrží při uzavření této Smlouvy, způsobem uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy – Technická specifikace služby CITY Home. Faktura s vyúčtováním bude účastníkovi na tomto jeho Klientském účtu dostupná vždy ke každému 1. dni daného kalendářního měsíce. Faktura, jakékoliv jiné sdělení či písemnost, bude považována za doručenu dodáním či umístěním v Klientském účtu Účastníka, i když si ji Účastník v Klientském účtu nevyzvedne, nebo Klientský účet nenavštíví. Účastník podpisem této smlouvy prohlašuje, že si shora uvedený způsob doručování na Klientský účet zvolil za způsob pro zaslání vyúčtování. Účastník souhlasí s tím, že prostřednictvím Klientského účtu mu mohou být doručovány Operátorem jakékoliv jiné písemnosti či sdělení od Operátora, včetně sdělení o změně smlouvy Operátorem a o právu Účastníka na odstoupení od Smlouvy. Dále Účastník prohlašuje, že si bude obsah svého Klientského účtu, pravidelně kontrolovat. Účastník je povinen ochraňovat své přihlašovací údaje před zneužitím, zejména je nesmí sdělovat třetím osobám. Operátor neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou účastníkovi z důvodu zneužití jeho přihlašovacích údajů.

### 4. Cena, specifikace a parametry Služby:

Název Služby	Měsíční cena s DPH	Zřízení Služby s DPH	Minimální doba trvání smlouvy	Poznámky	Zvolená varianta
CITY Home XS wifi – v pásmu 5,8 GHz	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-	<input type="checkbox"/>
	300 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 300 Kč	<input type="checkbox"/>
CITY Home S wifi – v pásmu 5,8 GHz	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-	<input type="checkbox"/>
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč	<input type="checkbox"/>

Název Služby	Měsíční cena s DPH	Zřízení Služby	Minimální doba trvání smlouvy	Poznámky	Zvolená varianta
<b>CITY Home M</b> wifi – v pásmu 60 GHz	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-	<input type="checkbox"/>
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč	<input type="checkbox"/>
<b>CITY Home L</b> wifi – v pásmu 60 GHz	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-	<input type="checkbox"/>
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč	<input type="checkbox"/>
<b>CITY Home XL</b> wifi – v pásmu 60 GHz	800 Kč	1 500 Kč	1 rok	-	<input type="checkbox"/>
	800 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 800 Kč	<input type="checkbox"/>
Přechod služby (v rámci CITY Home)	Dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-	<input type="checkbox"/>
Veřejná IP adresa	50 Kč	0 Kč	-	-	<input type="checkbox"/>
Čerpané akce (název a popis)					<input type="checkbox"/>

#### Parametry služby CITY Home XS

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost vkládání Mbps (upload)
Minimální	0,6 Mbps	0,6 Mbps
Běžně dostupná	1,2 Mbps	1,2 Mbps
Maximální	10 Mbps	10 Mbps
Inzerovaná	2 Mbps	2 Mbps

#### Parametry služby CITY Home S

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	1,2 Mbps	1,2 Mbps
Běžně dostupná	2,4 Mbps	2,4 Mbps
Maximální	20 Mbps	20 Mbps
Inzerovaná	4 Mbps	4 Mbps

#### Parametry služby CITY Home M

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	1,5 Mbps	1,5 Mbps
Běžně dostupná	3 Mbps	3 Mbps
Maximální	30 Mbps	30 Mbps
Inzerovaná	5 Mbps	5 Mbps

#### Parametry služby CITY Home L

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	3 Mbps	3 Mbps
Běžně dostupná	6 Mbps	6 Mbps
Maximální	50 Mbps	50 Mbps
Inzerovaná	10 Mbps	10 Mbps

#### Parametry služby CITY Home XL

Rychlost	Rychlost stahování Mbps (download)	Rychlost odesílání Mbps (upload)
Minimální	6 Mbps	6 Mbps
Běžně dostupná	12 Mbps	12 Mbps
Maximální	100 Mbps	100 Mbps
Inzerovaná	20 Mbps	20 Mbps

#### 4.1. Výklad pojmů:

**Stahování (download)** - rychlost datového toku z internetu směrem k Vám.

**Vkládání (upload)** - rychlost datového toku od Vás směrem na internet.

**Minimální rychlost** – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň **30 %** hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „**výpadek služby**“ s právy uživatele dle čl.9.6 a 16 Obchodních podmínek OVANET a.s.

**Běžně dostupná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a 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.

**Maximální rychlost** - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

**Inzerovaná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

**Mbps** - (megabits per second) - jednotka rychlosti přenosu dat.

#### **Vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů:**

Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od běžně dostupné rychlosti.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, (definovány v článku 4.5. níže), pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti OVANET a.s., Hájková 1100/13, 702 00 Ostrava, Přívoz, telefonicky na čísle 555 135 001, nebo elektronicky na adrese [ovanet@ovanet.cz](mailto:ovanet@ovanet.cz). Podrobný postup je upraven v čl. 9 a čl. 16 obchodních podmínek OVANET a.s. Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně OVANET a.s., sníží OVANET přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

- 4.2. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem (čl. 7 Obchodních podmínek) mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele, jakož i Služeb poskytovaných v rámci této sítě. Účelem přiměřeného řízení provozu je optimalizace celkové kvality přenosu obsahu, aplikací a Služeb. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupu k internetu. Mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb. Nemohou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Soukromí zákazníků a spotřebitelů poskytovatele a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 4.3. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule, nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
- 4.4. Pokud zákazník využívá od Poskytovatele i jiné služby, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace, nebo služby, nebo jejich kombinaci, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména rychlostí. Důsledky snížení rychlosti jsou popsány výše v odd. 4.3. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb jiných Poskytovatelů neporušuje poskytovatel smlouvu.
- 4.5. Nahlášení velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo při výpadku služby, je považováno za uplatnění reklamace kvality služby s postupem uvedeným v čl. 9 a čl. 16 obchodních podmínek poskytovatele.
- Za velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, 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 pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Měření rychlosti je prováděno na transportní vrstvě. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod hodnotu 30% inzerované rychlosti, znamená takový stav „**výpadek služby**“.
- 4.6. Informace o doplňkových službách jsou uveřejněny na internetových stránkách Operátora [www.ovanet.cz](http://www.ovanet.cz) v sekci popisu produktů nebo je lze získat na kontaktní lince Operátora.

#### 5. Neposkytování Služby

- a) Neposkytování Služby se řídí dle znění platných Obchodních podmínek Operátora.
- b) Účastník má možnost nahlásit neposkytnutí služby tak, že osoba, která nahlašuje poruchu, uvede základní informace o poruše, a to:
- ✓ identifikační údaje Účastníka,
  - ✓ jméno a kontakt ohlašovatele, pokud to není přímo Účastník,
  - ✓ identifikace místa neposkytnutí Služby,
  - ✓ orientační rozsah závady.
- c) Kontakty pro nahlášení poruch Operátorovi a uplatnění reklamace Účastníkem:

V pracovní době:	Pracovní dny (pondělí až pátek) od 07:30 do 16:00 hodin.
Telefon	+420 555 135 190 nebo +420 731 621 081
Nonstop (24/7)	V případě nepřítomnosti operátora je k dispozici záznamové zařízení.
E-mail	<a href="mailto:helpdesk@ovanet.cz">helpdesk@ovanet.cz</a>
WWW stránky	<a href="http://helpdesk.ovanet.cz">http://helpdesk.ovanet.cz</a> nebo <a href="https://klient.ovanet.cz">https://klient.ovanet.cz</a>

## 6. Závěrečná ustanovení

- a) Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, vymezenou minimální dobou trvání poskytování Služby dle článku 4. této Smlouvy. Pokud Účastník, který je spotřebitelem, neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází tato Smlouva dnem uplynutí doby trvání této Smlouvy, ve Smlouvu na dobu neurčitou, s možností vypovědět tuto Smlouvu s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů, kteroukoli smluvní stranou.
- b) Ukončení trvání Smlouvy, ochrana osobních údajů stejně jako důvěrnost komunikací a řešení případných sporů jsou upraveny Obchodními podmínkami Operátora.
- c) Operátor a Účastník berou na vědomí, že jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování Služby se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- d) V případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a Obchodními podmínkami Operátora, je rozhodující znění ustanovení této Smlouvy.
- e) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálů podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž Účastník a Operátor obdrží po jednom vyhotovení.
- f) Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č.1 Obchodní podmínky Operátora ze dne 01.01.2021, které jsou zveřejněny a k dispozici na webových stránkách společnosti Operátora na webové adrese: www.ovanet.cz v platném znění. Chybějící obsah této Smlouvy se řídí dle §1751 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ustanoveními obsaženými v citovaných Obchodních podmínkách Operátora, pokud není dohodnuto jinak. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že jsou mu shora uvedené Obchodní podmínky Operátora známy, neboť mu byly předány při podpisu této Smlouvy. Účastník si Obchodní podmínky Operátora přečetl a s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- g) Nedílnou součástí této smlouvy je i Příloha č. 2 Technická specifikace služby CITY Home Operátora.
- h) Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

## 7. Operátorem zapůjčená zařízení k poskytnutí Služby

Typ zařízení (popis)	Výrobní číslo (S/N)	Poznámky	Cena zařízení v Kč s DPH
			<b>3 000Kč</b>

Účastník je povinen zabezpečit instalovaná zařízení Operátora proti poškození a zneužití. Účastník nemá povoleno připojovat zařízení, která neodpovídají definovaným standardům Ethernet, naopak má povinnost nahlásit veškeré stavy, které by mohly mít za důsledek poškození zařízení, případně kvality poskytované Služby. Instalované zařízení zůstává v majetku Operátora.

## 8. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že:

- a) mu před podpisem této Smlouvy bylo pracovníkem Operátora nainstalováno v místě bydliště případně v požadovaném místě zřízení služby, viz shora, zařízení pro bezdrátové připojení k internetu pomocí technologie Wi-Fi dle dohodnuté specifikace,
- b) toto bezdrátové připojení k internetu bylo pracovníkem Operátora zprovozněno a připojení k internetu je zcela funkční a bez závad,
- c) převzal jedno vyhotovení této Smlouvy podepsané oběma smluvními stranami, včetně Přílohy č.1 Obchodní podmínky Operátora a Přílohy č.2 Technická specifikace služby CITY Home Operátora
- d) se seznámil a souhlasí se specifikací služeb Operátora,
- e) se seznámil s Obchodními podmínkami Operátora, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Operátorem, ve znění platném ke dni podpisu Smlouvy a zveřejněném na [www.ovanet.cz](http://www.ovanet.cz),
- f) bere na vědomí a seznámil se se způsobem zpracovávání osobních údajů a to v souladu s čl. 22 Obchodních podmínek Operátora, včetně tzv. Informační povinnosti GDPR – Politika zpracování a ochrany osobních údajů, dle Nařízení Evropského parlamentu a rady Evropské unie č. 2016/679, které jsou zveřejněny na internetových stránkách Operátora
- g) bere na vědomí, že níže podepisuji Smlouvu uzavřenou mimo prostory obvyklé pro podnikání Operátora nebo prostředkem komunikace na dálku, od které má právo odstoupit do 14 dnů od podpisu této Smlouvy. Přesto Účastník tímto výslovně žádá, aby Operátor začal s plněním dle této Smlouvy před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení od Smlouvy,
- h) pokud Účastník nevrátí Operátorovi pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku bez poškození, zavazuje se uhradit Operátorovi smluvní pokutu, ve výši 100 % ceny tohoto zařízení, dle ceníku Operátora, platného ke dni uzavření Smlouvy,
- i) skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou nebo na dobu neurčitou předčasně, z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména pokud nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování, nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby či odstoupením Operátora od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník, který je Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou, povinen zaplatit Operátorovi smluvní pokutu, která smí být požadována pouze, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny a ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (včetně DPH).
- j) mu Operátor s dostatečným předstihem před uzavřením této Smlouvy, poskytl předmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele,
- k) mu pracovníky Operátora před podpisem této Smlouvy, její obsah a obsah příložených Obchodních podmínek Operátora a Technické specifikace služby CITY Home Operátora, byl srozumitelným a úplným způsobem vysvětlen, Účastník si Obchodní podmínky Operátora a Technické specifikace služby CITY Home Operátora přečetl a prohlašuje, že uzavíranému smluvnímu vztahu a obsahu podepsované Smlouvy a příložených Obchodních podmínek Operátora a Technické specifikace služby CITY Home Operátora zcela rozumí a nemá žádné nejasnosti. Účastník prohlašuje, že Operátor splnil svou povinnost mu bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytnout informace podle § 63 odstavce 1 zákona písemně, a to v elektronické nebo listinné formě tím, že mu Operátor předal úplné znění Smlouvy, včetně Obchodních podmínek Operátora, včetně Technické specifikace služby CITY Home Operátora, obsahujících uvedené informace. Proto Účastník nežadá, aby mu Operátor tyto informace po předání uvedených listin předal.
- l) Účastník tímto svobodně a vědomě projevuje vůli, jejichž obsahem je svolení a souhlas Účastníka se zpracováním osobních údajů Operátorem za účelem zprostředkovat záznam osobních údajů Účastníka do tzv. veřejného účastnického seznamu ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích. Detailně viz čl. 22.7. Obchodních podmínek Operátora. Účastník si je vědom, že tento souhlas může kdykoli osobně, písemně nebo elektronicky následně odvolat.
 

souhlasím /  nesouhlasím
- m) Účastník tímto svobodně a vědomě projevuje vůli, jejichž obsahem je svolení a souhlas Účastníka se zpracováním osobních údajů Operátorem za účelem marketingu a zaslání tzv. obchodních sdělení Operátorem Účastníkovi. Detailně viz čl. 22.8. Obchodních podmínek Operátora.
 

souhlasím /  nesouhlasím.

Podpisy smluvních stran:

V Ostravě dne .....

V Ostravě dne .....

.....  
-3-  
za operátora  
OVANET a.s., Hájkova 1100/13  
702 00 Ostrava, Přívoz



.....

účastník

### Technická specifikace služby CITY Home společnosti OVANET a.s.

Vážený Účastníku,

na základě Vaší žádosti Vás nyní navštívil technik společnosti OVANET a.s., který prokázal svoji totožnost zaměstnaneckým průkazem společnosti.

Nyní provede několik úkonů, jejichž cílem je Vaše spolehlivé připojení ke službám společnosti OVANET a.s.

- 1) Změří kvalitu signálu. Měřením ověří:
  - zda je v dostupné vzdálenosti náš přístupový bod,
  - zda úroveň a kvalita vyzařovaného signálu je vyhovující pro spolehlivé poskytování služby,
  - navrhne vhodný typ a umístění antény,
  - současně navrhne vedení kabeláže od antény k Vašemu počítači. V ceně instalačního balíčku je kabeláž o délce do 20m.
- 2) Pokud je úroveň a kvalita signálu pro bezdrátové připojení pomocí technologie Wi-Fi v pásmu 5,8 GHz dostatečná, je zajištěna přímá viditelnost a budova umožňuje instalaci zařízení, provede technik ve spolupráci s Vámi instalaci zařízení. Tyto práce trvají v průměru jednu hodinu.  
Pokud neexistuje přímá viditelnost na některý z již instalovaných přístupových bodů, je možné kontaktovat naše obchodní oddělení a konzultovat vzniklou situaci s možností vytvoření nového přístupového bodu v přílehlé lokalitě.
- 3) Po provedení měření, případně instalace zařízení, zajistí technik ve spolupráci s Vámi vyplnění nezbytných dokumentů:
  - vyplnění a podpis pracovního výkazu,
  - v případě připojení vyplnění a podpis dvou kopií námi již podepsaných smluv s tím, že jedna kopie zůstane Vám a druhou vezme technik sebou,
  - po instalaci služby obdržíte do 2 pracovních dnů na emailovou adresu, uvedenou v záhlaví smlouvy, Výzvu k úhradě za zřizovací poplatek a kredit. Pokud tato Výzva nebude uhrazena do data splatnosti, služba bude přerušena. Znovuzapojení služby bude provedeno po uhrazení Výzvy a reaktivačního poplatku, který činí 890 Kč s DPH. Reaktivace je možná pouze do 30 dnů od aktivace služby.
- 4) Do 24 hodin Vám bude aktivován tzv. Klientský účet na stránkách <https://klient.ovanet.cz>, kde se dozvíte Váš variabilní symbol a číslo účtu pro platbu, a dále také provozní informace. Tímto portálem s námi také můžete komunikovat. Současně do 1 týdne zde naleznete informace o zaplacených částkách a daňové doklady k vytištění.
- 5) Následně již stačí pravidelně platit poplatek za poskytované služby, a to nejpozději k poslednímu dni předcházejícího měsíce.

#### **Základní nastavení služby:**

Přihlášení do Klientského účtu provedete na stránce <https://klient.ovanet.cz>. Pro přihlášení je nutné provést aktualizaci nastavení hesla pomocí PIN, který Vám přijde v aktivačním emailu na Vámi uvedenou emailovou adresu ve smlouvě, po vytvoření karty zákazníka. Pomocí přihlašovacího jména a PINu si zadáte vlastní heslo, díky kterému budete spravovat svůj klientský účet. Pro případ zapomenutého hesla, je při prvním přihlášení nutné nastavit tzv. návodnou otázku.

V případě, že ve smlouvě emailový kontakt neuvedete, přihlašovací jméno a aktivační PIN Vám bude doručen do 24 hodin od aktivace služby technikem dle Vámi zvoleného způsobu ( SMS, poštou, aj.).

**Číslo bankovního účtu** pro zasílání plateb za služby - **117140613/0300**.

**Variabilní symbol** zjistíte po přihlášení do Klientského účtu nebo Vám jej sdělí pracovníci helpdesku.

Primární (hlavní) DNS: 81.91.208.2

Sekundární (druhý) DNS: 81.91.209.2

SMTP server (odesílání pošty): smtp.ovanet.cz

## Co udělat předtím, než budu kontaktovat Helpdesk

### Co dělat v případě, když mi nefunguje Internet?

- Zkusit zavřít všechna okna prohlížeče internetu, vypnout ho a otestovat jinou stránku.
- Zkontrolovat nastavení firewallu, zdali není zablokován přístup k Internetu nebo nejsou nastavena jiná omezení síťového provozu.
- Spustit antivirový program a zjistit, zdali není počítač zavirovaný.
- Spustit program na detekci spyware, adware, apod., a otestovat počítač, zdali není infikován jiným škodlivým kódem.
- Restartovat počítač.
- Na cca 2 minuty vypnout napájení přijímacího zařízení (kabel vedoucí z antény).
- Pomocí příkazu „Ping“ ověřit dostupnost připojení na přijímací zařízení, případně síť Internet. (Kliknete na tlačítko "Start" dále pak na "Spustit". Do pole "Otevřít" napište příkaz "cmd" a klikněte na "OK". Otevře se Vám černé okno, do kterého napíšete "ping 81.91.209.2" a stisknete Enter. Tímto způsobem ověříte dostupnost sítě Internet.
- V případě, že internet stále nefunguje, kontaktujte Helpdesk společnosti OVANET a.s.

### Co dělat, když je Internet pomalý?

- Spustit antivirový program a zjistit, zdali není počítač zavirovaný.
- Spustit program na detekci spyware, adware, apod., a otestovat počítač, zdali není infikován jiným škodlivým kódem.
- Ukončit všechny P2P aplikace jako např. DC++, Bittorent apod. Programy je nutné ukončit zcela, nestačí jen minimalizovat do systémové lišty.
- Zkontrolovat, zda ve Windows neprobíhají např. automatické aktualizace nebo jestli jiná aplikace příliš nezatěžuje celý počítač.
- Restartovat počítač.
- V případě, že je Internet stále pomalý, kontaktujte Helpdesk společnosti OVANET a.s.

### Co udělat, když mi nefunguje e-mail?

- Nejprve otestovat, zdali funguje Internet. Například otevřením internetového prohlížeče a zobrazením některých www stránek.
- Pokud nejdou přijímat e-maily, pravděpodobně může být chyba v nastavení Vašeho e-mailového klienta nebo může být poštovní server s Vaším účtem nedostupný.
- Pokud nejdou pouze odesílat e-maily, zkontrolujte, zdali máte správně nastaven SMTP server na "smtp.ovanet.cz".

V případě jakýchkoli potíží s připojením je Vám k dispozici Helpdesk společnosti OVANET a.s. V zájmu zrychlení Vaší identifikace si před zavoláním připravte následující informace:

- a) jméno účastníka, na kterého je služba poskytována,
- b) jméno a telefonní kontakt ohlašovatele,
- c) identifikace místa neposkytnutí služby,
- d) orientační rozsah závady.

Pracovní doba:	Pondělí až Pátek; 07:30 – 16:00 hod.
Mimopracovní doba:	záznamové zařízení
Telefon:	+420 555 135 190, +420 731 621 081
E-mail:	helpdesk@ovanet.cz
WWW stránky:	http://helpdesk.ovanet.cz

### Není Wi-Fi zdraví škodlivé? Je to bezpečné?

Na všechna zařízení provozovaná na základě generální licence GL 12/R/2000 existují přesně definované specifické požadavky. Po splnění všech těchto požadavků je vydáno tzv. Prohlášení o shodě. Kromě požadavků Generální licence rovněž splňují tyto zařízení požadavky pro rádiové parametry dle normy ČSN ETSI EN 300 328 z června 2002, požadavky EMC dle normy ČSN ETSI EN 301 489-17 z dubna 2001 a požadavky na elektrickou bezpečnost dle normy ČSN EN 60950 z dubna 2003.

Jednoduše řečeno, protože WLAN 2,4 GHz pracuje do 0,1 wattu a WLAN 5,8 GHz při venkovním využití do 1 wattu (mobilní telefony produkují až 3 wattu a mikrovlnné trouby až stovky wattů), nachází se uživatel bezdrátového internetu pravděpodobně ve větším ohrožení při telefonování či ohřívání si jídla. (Další podrobnosti naleznete přímo na stránkách ČTÚ).

### Jaká je maximální vzdálenost mezi přístupovým bodem a uživatelem?

Teoretická vzdálenost, na kterou by mělo připojení jít realizovat je asi do 1200 m od bezdrátového přístupového bodu. Ovšem toto je jen teoretická hodnota a vlivem prostředí (rušení, počasí, členitost terénu) se může lišit.

### Přímou viditelnost mám jen "částečně". Bydlím asi 1 km od přístupového bodu, ale v polovině vzdálenosti se nachází park s vysokými stromy, anténu přístupového bodu vidím mezi větvemi. Co se stane, jestliže se stromy rozrostou a výhled znemožní?

Pokud nyní probíhá datový přenos bez potíží a větve Váš signál neruší, dá se předpokládat, že tomu tak nebude stále. Nikdo nemůže zaručit, že spojení zůstane stabilní. Technologie Wi-Fi pro svůj přenos vyžaduje přímou viditelnost mezi přístupovým bodem a klientem. Jakákoliv překážka mezi vysílající a přijímající anténou způsobuje snížení kvality připojení.