

Informace pro spotřebitele dle Přílohy č.1 k zákonu č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

poskytované **společností OVANET a.s.** se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, IČ 258 57 568, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddílu B, č. vl. 2335 spotřebiteli dle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Níže uvedené informace společnost OVANET a.s. poskytuje dle zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích spotřebiteli a také koncovému uživateli, kterým je podnikatel fyzická osoba, mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se výslovně vzdal všech, nebo některých práv, která mu plynou z těchto ustanovení. Koncový uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost společnosti OVANET prohlášením před uzavřením smlouvy, včetně informace, zda se zříká takového práva. Údaje o obsahu závazku, které OVANET sdělil spotřebiteli před uzavřením smlouvy, se stávají obsahem smlouvy, ledaže si strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.

OVANET a.s. spotřebitele upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na webových stránkách www.ovanet.cz a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

I.

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 zákona o elektronických komunikacích č.127/2005 Sb.

A.

a) v rámci hlavních znaků poskytované služby u služby přístupu k internetu minimální úroveň kvality poskytované služby, u služeb jiných konkrétní zajištěné parametry kvality. Nejsou-li nabízeny žádné minimální úrovně kvality služeb, učiní se o této skutečnosti prohlášení.

u služby přístupu k internetu minimální úroveň kvality poskytované služby:

- maximální úroveň zpomalení garantovaná Poskytovatelem: **100ms**
- ztrátovost paketů po maximální hranici ztrátovosti paketů garantovanou Poskytovatelem: **1%**
- prodleva, kolísání kvality přenosu („jitter“) **30ms**

u hlasových komunikačních služeb u služeb konkrétní zajištěné parametry kvality:

- doba pro navázání spojení: **5s**
- pravděpodobnost selhání: **2%**
- zpoždění signalizace volání: **150ms**

b) v rámci informací o ceně za poskytovanou službu, popřípadě příslušné ceny pro aktivaci služby elektronických komunikací a pro jakékoliv platby, ať pravidelné nebo související se spotřebou,

Služba CITY Home

Ceník služby v pásmu 5,8GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME XS wifi	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	300 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 300 Kč

CITY HOME S wifi	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Ceník služby v pásmu 60GHz

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč s DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
CITY HOME M wifi	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč
CITY HOME L wifi	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč
CITY HOME XL wifi	800 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	800 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 800 Kč
PŘECHOD SLUŽBY (v rámci CITY HOME)	dle zvolené rychlosti	1 Kč	2 roky	-
VEŘEJNÁ IP ADRESA	50 Kč	0 Kč	-	-

Služba SMALL Business

Jednorázové a měsíční poplatky za službu (v Kč bez DPH)				
NÁZEV SLUŽBY	MĚSÍČNÍ CENA	ZŘÍZENÍ SLUŽBY	MINIMÁLNÍ DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	POZNÁMKY
Small Business S 20Mb	1 400 Kč	*	2 roky	* dle náročnosti připojení a požadavků klienta
Small Business M 30Mb	2 100 Kč	*	2 roky	* dle náročnosti připojení a požadavků klienta
Small Business L 50Mb	3 400 Kč	*	2 roky	* dle náročnosti připojení a požadavků klienta
VEŘEJNÁ IP ADRESA	100 Kč	-	-	-

c) v rámci informací o délce trvání smlouvy a podmínkách pro obnovení a zánik závazku ze smlouvy, včetně případných plateb za ukončení, v míře, v níž se takové podmínky použijí:

1. jakékoli podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby, které jsou vyžadovány, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí,

Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Smlouvu na dobu neurčitou je možno kdykoli bezplatně vypovědět s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů. Pokud se Smlouva uzavírá se spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. To platí i v případě uživatele, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, pokud se práva plynoucího z tohoto odstavce výslovně nevzdal. Uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením smlouvy s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Tento odstavec se nepoužije na dobu trvání smluv o splátkách, ve kterých spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení, zejména k sítím pro připojení s velmi vysokou kapacitou. Tyto smlouvy o zavedení fyzického připojení nezahrnují koncová zařízení, jako jsou routery a modemy, a nesmí bránit spotřebitelům v uplatnění jejich práv podle tohoto odstavce.

Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání Smlouvy písemně svou vůli Smlouvu k tomuto dni ukončit, prodlužuje se Smlouva okamžikem uplynutí doby trvání této Smlouvy smlouvou na dobu neurčitou, s možností kdykoli bezplatně smlouvu vypovědět s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů.

Smlouva zaniká:

- písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
- uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, sdělí-li účastní Operátorovi, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, může **Účastník, který je Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou** vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, podáním písemné výpovědi. **Účastník, který není Spotřebitelem**, může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou podáním písemné výpovědi. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nemůže účastník, který není Spotřebitelem, vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání.

Výpověď lze podat bez udání důvodu a jen písemně. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď druhé Smluvní straně doručena.

OVANET nestanovuje žádné podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby, které jsou vyžadovány, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí.

2. jakékoliv platby související se změnou poskytovatele služby a ujednání o odškodnění a náhradě za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele a informace o příslušných postupech,

Změna poskytovatele služby je bezplatná. Postup přenesení čísla k novému poskytovateli je uveden v čl. 11.15 a změna poskytovatele služby přístupu k internetu v čl. 11.16 Obchodních podmínek OVANET a.s.

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě, zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb. takto:

- (1) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- (2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400Kč.
- (3) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.
- (4) Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- (5) Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen "podnikatel") ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

Podmínkou vzniku výše uvedeného nároku na náhradu, je včasné uplatnění oprávněné reklamace služby přenesení čísla, či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, či zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu, či nedodržení termínů opravy a instalace v termínu do dvou měsíců od výskytu uvedené vady služby, s uvedením čísla účtu, kam náhradu vyplatit. Reklamace této vady služby bude Operátorem vyřízena do jednoho měsíce od doručení reklamace služby. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

3. informace o právu spotřebitelů využívajících předplacené služby na to, aby jim byl v případě změny poskytovatele na žádost proplacen veškerý zůstatek podle § 34 odst. 10,

Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Je-li to ujednáno ve smlouvě, má opouštěný poskytovatel služby právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.

4. jakékoli platby při předčasném zániku závazku ze smlouvy, včetně informací o odblokování koncového zařízení a případné úhradě nákladů v souvislosti s koncovým zařízením,

V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, ať již výpovědí Účastníka, nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, která nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna dvacetina 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 cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny a dále úhradu dotované koncové zařízení, pokud se účastník rozhodl, že si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, operátor toto omezení bezplatně odstraní, nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

Účastník, který není spotřebitelem, nemůže před uplynutím sjednané doby trvání, vypovědět Smlouvu na dobu určitou, pokud by výpovědní lhůta měla skončit ke dni, který předchází poslednímu dni trvání Smlouvy na dobu určitou. Výpověď podaná Účastníkem, který není Spotřebitelem v rozporu s předchozí větou, je neplatná. Pokud na žádost Účastníka, který není Spotřebitelem, dojde k písemné dohodě stran o ukončení Smlouvy na dobu určitou, před uplynutím sjednané doby trvání, je podmínkou platnosti takové dohody smluvních stran, uhrazení všech dosavadních závazků Účastníka a zaplacení úhrady Operátorovi (finančního vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhrada nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku Operátora.

d) jakákoli ujednání o odškodnění a náhradě, včetně případného výslovného odkazu na práva spotřebitelů, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služeb stanovené ve smlouvě nebo pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost,

V případě nedodržení úrovně kvality služeb stanovené ve smlouvě nebo pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost,

Účastník má právo uplatnit u Operátora práva vznikající z vadného plnění, formou reklamace na poskytovanou službu. Reklamací Účastník uplatní písemně u Operátora bez zbytečného odkladu,

nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamaci na adrese Operátora. Reklamaci lze uplatnit i telefonicky, faxem nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, na kontaktech uvedených v čl. 2.26. OP.

Účastník má rovněž právo uplatnit u Operátora reklamaci Závady nebo Poruchy, přičemž je nutné při uplatnění reklamace nahlásit pracovníku Dohledového centra (čl.2.26 OP), jméno Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášení technické závady, poruchy, velké trvající a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku služby, je hodnoceno jako uplatnění reklamace a kromě odstranění vady služby, může Účastník požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že službu mohl využít jen částečně nebo vůbec.

Je-li Reklamace vyřízena tak, že je Účastníkovi přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem.

Nevyhoví-li Operátor podané reklamaci, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad"), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost účastníka uhradit cenu za poskytnutou službu.

Neuplatní-li Účastník Reklamaci ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamaci vyhovět.

Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního platného Ceníku Služeb Operátora, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.

V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.

Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušeni služby nebo Vadného poskytnutí služby.

Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody.

e) druh opatření, jež může poskytovatel přijmout v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti.

OVANET jako osoba poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací může v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti sítě a služby a integrity jeho sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom, přerušit poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě. Přerušeni nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k číslům tísňového volání tísňovým číslům.

O závažném narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátě integrity sítě, rozsahu a důvodech přerušeni poskytování služby nebo odepření přístupu k ní, přijatých opatřeních a o předpokládaném termínu odstranění příčiny, je OVANET povinen bezodkladně informovat Úřad, subjekty provozující pracoviště pro příjem tísňového volání centra tísňové komunikace a vhodným způsobem i uživatele. Rozsah a formu předávání informací stanoví Úřad prováděcím právním předpisem. Kritéria určení závažného narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátu integrity sítě a rozsah a formu předávání informací stanoví Úřad prováděcím právním předpisem.

B.

1. a) v rámci hlavních znaků každé poskytované služby:

1. jakékoli minimální úroveň kvality služeb, pokud jsou nabízeny, v souladu s opatřením obecné povahy, které Úřad vydává podle § 71 odst. 6, a to pokud jde o tyto prvky:

u služeb přístupu k internetu:

- maximální úroveň zpomalení garantovaná Poskytovatelem: **100ms**
- ztrátovost paketů po maximální hranici ztrátovosti paketů garantovanou Poskytovatelem: **1%**
- prodleva, kolísání kvality přenosu („jitter“) **30ms**

u veřejně dostupných interpersonálních komunikačních služeb, poskytovatelé, kteří vykonávají kontrolu alespoň nad některými prvky sítě nebo mají dohodu o rozsahu služeb za tímto účelem s podniky poskytujícími přístup k síti: alespoň dobu pro navázání spojení, pravděpodobnost selhání, zpoždění signalizace volání, a

u hlasových komunikačních služeb u služeb konkrétní zajištěné parametry kvality:

- doba pro navázání spojení: **5s**
- pravděpodobnost selhání: **2%**
- zpoždění signalizace volání: **150ms**

2. bez ohledu na právo koncových uživatelů na využívání koncového zařízení podle vlastního výběru v souladu s přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu), nemá koncový uživatel právo manipulovat se zařízením ve vlastnictví OVANET a.s., ani při demontáži, zařízení je zapůjčeno k poskytované službě, je ve vlastnictví firmy OVANET a.s, využívání je tedy bezplatné, je součástí služby.

b) v rámci informací o ceně popřípadě příslušné ceny pro aktivaci služby elektronických komunikací a pro jakékoliv platby ať pravidelné nebo související se spotřebou:

1. podrobné informace o konkrétním plánu nebo plánech sazeb podle smlouvy, u každého takového plánu sazeb s uvedením typu nabízených služeb, případně objemu komunikace zahrnutého v zúčtovacím období, a ceny dodatečných jednotek komunikace – neaplikováno, OVANET a.s. neuplatňuje.

2. v případě plánu nebo plánů sazeb s předem stanoveným objemem komunikace možnost převedení spotřebitelem nevyužitého objemu z předchozího do následujícího zúčtovacího období, je-li tato možnost uvedena ve smlouvě – neaplikováno, OVANET a.s. neuplatňuje.

3. nástroje k zaručení transparentnosti vyúčtování a sledování úrovně spotřeby,

OVANET poskytující službu přístupu k internetu nebo interpersonální komunikační službu založenou na číslech, poskytuje v elektronické podobě bezplatně podle výběru účastníka, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny za poskytnuté služby jednou položkou. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které účastník, který je koncový uživatel, popřípadě uživatel, neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného. Pokud OVANET předkládá vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání, poskytne na žádost účastníka, který je koncovým uživatelem, za úplaty i vhodnou alternativu tohoto vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí tohoto účastníka, například neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny. Po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatelem, OVANET předloží vyúčtování ceny i v jiné formě podobě než elektronické. Pokud OVANET poskytuje službu elektronických komunikací službu přístupu k internetu nebo interpersonální komunikační službu založenou na číslech je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí být delší než 90 kalendářních dnů a v případě poskytování univerzální služby 35 kalendářních dnů, nedohodnely s účastníkem, který je koncovým uživatelem, jiné období, a zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být tomuto účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zákonem o poštovních službách nebo jiným způsobem, byl-li tento jiný způsob dodání s účastníkem, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatelem, dohodnut.

Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny.

OVANET nesleduje úroveň spotřeby účastníků. U předplacených karet se vyúčtování ceny neposkytuje.

4. u balíčků služeb a balíčků, které zahrnují služby i koncové zařízení, cenu jednotlivých složek balíčku, pokud jsou nabízeny též samostatně – neaplikováno, OVANET a.s. nenabízí balíčky služeb.

5. podrobné informace a podmínky, včetně plateb, ohledně veškerých poprodejních služeb, údržby a asistenční služby pro zákazníky, a

Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního Ceníku Operátora.

V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.

6. prostředky, jimiž lze získat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a platbách za provoz a údržbu – OVANET a.s poskytuje pomocí obchodních podmínek, webu, informační telefonní linky, klientského portálu a osobního kontaktu.

c) v rámci informací o délce trvání smlouvy u balíčků služeb a podmínkách pro obnovení a zánik závazku ze smlouvy, popřípadě podmínky ukončení balíčku nebo jeho složek – neaplikováno, OVANET a.s. nenabízí balíčky služeb.

d) bez ohledu na přímo použitelný předpis Evropské unie upravující ochranu osobních údajů 86), informace o tom, jaké osobní údaje jsou podávány před zahájením plnění služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby,

Před zahájením plnění služby jsou podávány, nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje nezbytné k uzavření Smluvního vztahu Služby elektronických komunikací:

- a) *u podnikajících právnických osob: obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;*
- b) *u podnikajících fyzických osob: jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno;*
- c) *u nepodnikajících fyzických osob: jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno;*

Za účelem vydání seznamu účastníků, shromažďujeme v souvislosti s poskytováním služby tyto osobní údaje účastníků:

jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. U právnické osoby za tímto účelem shromažďujeme tyto Identifikační údaje: obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Bez výše uvedených údajů a jejich ověření z Vašeho občanského průkazu s Vámi nemůžeme smlouvu uzavřít.

Operátor vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých Účastníků. Podpisem Smlouvy bere Účastník na vědomí, že Operátor zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté

Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona povinně Operátor zpracovává v sítích elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení Účastníka.

e) podrobné informace o produktech a službách určených pro koncové uživatele se zdravotním postižením a o tom, jak lze získat aktuální informace o nich – informace k dispozici na stránkách OVANET a.s., odkaz <https://ovanet.cz/prohlaseni-o-pristupnosti/>. OVANET Linka pro neslyšící a nevidomé: Poptávající/účastník kontaktuje OVANET a.s. některým z komunikačních kanálů: a) pro neslyšící: psanou formou pomocí emailu (ovanet@ovanet.cz) nebo pomocí zaslání odkazu na schůzku MS Teams (online chat); b) pro nevidomé: mluvenou formou pomocí telefonu (555 135 050) nebo pomocí zaslání odkazu na schůzku MS Teams (online komunikace). Operátor telefonicky či písemně pro poptávajícího/účastníka vyřídí jeho požadavky.

f) způsob zahájení řízení o řešení sporů, včetně sporů vnitrostátních a přeshraničních, podle § 129.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, nebo ze smlouvy o pronájmu zařízení. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení těchto sporů (ADR) provádět, je Česká obchodní inspekce,

se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, také právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o veřejně dostupné službě elektronických komunikací. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení těchto sporů (ADR) provádět, je Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 58/2019, 190 00 Praha 9, IČ: 70106975, internetová adresa: www.ctu.cz.

Pro umožnění využití mimosoudních způsobů řešení sporů přeshraničních podle požadavku čl. 14.1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů, OVANET uvádí aktivní přípoj k platformě ODR <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

(2) Poskytovatelé veřejně dostupných interpersonálních komunikačních služeb založených na číslech poskytnou tyto informace:

a) jakákoli omezení přístupu k tísňovým službám nebo informacím o tom, kde se volající nachází, z důvodu technické neproveditelnosti, pokud služba umožňuje koncovým uživatelům uskutečňovat volání na číslo národního nebo mezinárodního telefonního číslovacího plánu – OVANET a.s. neuplatňuje.

b) právo koncových uživatelů rozhodnout o tom, zda mají být jejich osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu, a to, o jaké druhy údajů se jedná.

Koncový uživatel má právo rozhodnout o tom, zda mají být jeho osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu vydávaném dle Zákona. Osobní a identifikační údaje Účastníka mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Koncoví uživatelé mají možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu. Jedná se o tyto druhy osobních údajů: jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Součástí účastnického seznamu mohou být pouze osobní nebo identifikační údaje v tomto rozsahu. Na základě smlouvy lze v seznamu uveřejnit i další údaje účastníka. Osobní a identifikační údaje o účastnících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny. Neuveřejnění, oprava, ověření a odstraňování osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného účastníka bezplatné. Osobní a identifikační údaje o účastnících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny.

Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu může Účastník kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Operátor odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Operátor je povinen zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Pokud si Účastník přeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě. Není-li v účastnickém seznamu tato informace uvedena, nebo v něm nejsou uvedeny žádné osobní a identifikační údaje účastníka, anebo tyto údaje nebyly předány, má se za to, že si účastník kontakt za účelem marketingu nepřejí. Údaje účastníka Operátor poskytne na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

(3) Poskytovatelé služeb přístupu k internetu rovněž poskytnou informace požadované podle přímo použitelného předpisu Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu⁸⁷).

Služba CITY Home

Služba CITY Home XS

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
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

Služba CITY Home S

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
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

Služba CITY Home M

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	1,5 Mbps	1,5 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	3 Mbps	3 Mbps
MAXIMÁLNÍ	30 Mbps	30 Mbps
INZEROVANÁ	5 Mbps	5 Mbps

Služba CITY Home L

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	3 Mbps	3 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	6 Mbps	6 Mbps
MAXIMÁLNÍ	50 Mbps	50 Mbps
INZEROVANÁ	10 Mbps	10 Mbps

Služba CITY Home XL

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	6 Mbps	6 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	12 Mbps	12 Mbps
MAXIMÁLNÍ	100 Mbps	100 Mbps
INZEROVANÁ	20 Mbps	20 Mbps

Služba SMALL Business

Small Business S

RYCHLOST	Stahování (download) v Mbps	Vkládání (upload) v Mbps
MINIMÁLNÍ	6 Mbps	6 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	12 Mbps	12 Mbps
MAXIMÁLNÍ	20 Mbps	20 Mbps
INZEROVANÁ	20 Mbps	20 Mbps

Small Business M

RYCHLOST	Stahování (download) v Mbps	Vkládání (upload) v Mbps
MINIMÁLNÍ	9 Mbps	9 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	18 Mbps	18 Mbps
MAXIMÁLNÍ	30 Mbps	30 Mbps
INZEROVANÁ	30 Mbps	30 Mbps

Small Business L

RYCHLOST	Stahování (download) v Mbps	Vkládání (upload) v Mbps
MINIMÁLNÍ	15 Mbps	15 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	30 Mbps	30 Mbps
MAXIMÁLNÍ	50 Mbps	50 Mbps
INZEROVANÁ	50 Mbps	50 Mbps

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 s 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. 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.

2. Opatření řízení provozu uplatňovaná Operátorem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné a na nezbytně nutnou dobu za účelem: dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí; zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů; zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Opatření řízení provozu uplatňovaná Operátorem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupu k internetu. 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.

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 nebude 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. 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.

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 odchylkou 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“.

OVANET a.s.

85) Článek 3 odst. 1 nařízení (EU) 2015/2120.

86) Článek 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

87) Článek 4 odst. 1 nařízení (EU) 2015/2120.