

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1811 a § 1820 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

poskytované **společnosti 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 § 1811 a § 1820 občanského zákoníku číslo 89/2012 Sb.

Níže uvedené informace společnost OVANET a.s. poskytuje dle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, dle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a dle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích spotřebiteli a podnikateli fyzické osobě, a také koncovému uživateli, kterým je 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 společností OVANET prohlášením před uzavřením smlouvy, včetně informace, zda se zřiká 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 OVANET a.s., www.ovanet.cz a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

I.

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1811 občanského zákoníku

Společnost OVANET a.s. tímto sděluje spotřebiteli pro případ, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, v předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku tyto skutečnosti:

Operátor: společnosti OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, IČ 258 57 568, adresa pro doručování elektronické pošty: emailhelpdesk@ovanet.cz nebo service@ovanet.cz, pomocí webové aplikace uvedené na adrese <http://www.ovanet.cz/podpora/> a nebo telefonicky v pracovní dny od 7:30 do 16:00 na telefonním čísle +420 555 135 190, +420 731 621 081 a +420 599 44 55 55, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení. Na těchto kontaktech se na nás můžete obrátit s případnou stížností, ať už písemně, telefonicky, nebo e-mailem. Vaše stížnost bude vyřízena co nejrychleji v závislosti na povaze projednávané věci, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti. O výsledku vyřízení Vaší stížnosti budete z naší strany informováni stejným způsobem, jaký jste použili pro podání stížnosti.

Označení služby a popis jejich hlavních vlastností, celková cena služby, včetně DPH, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění:

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 S wifi	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	300 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 300 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	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč
CITY HOME L wifi	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč
CITY HOME XL wifi	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč
CITY HOME XXL 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	-	-

Parametry služby

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 CITY Home XXL

RYCHLOST	STAHOVÁNÍ v Mbps	ODESÍLÁNÍ v Mbps
MINIMÁLNÍ	15 Mbps	15 Mbps
BĚŽNĚ DOSTUPNÁ	30 Mbps	30 Mbps
MAXIMÁLNÍ	250 Mbps	250 Mbps
INZEROVANÁ	50 Mbps	50 Mbps

Zřizovací poplatek za zprovoznění a připojení služby u zákazníka při uzavření služby na 1 rok činí 1 500 Kč vč. DPH.

Způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění, náklady na dodání:

Připojení k internetu v pásmu 5,8 GHz pro služby City Home XS, S, v pásmu 60 GHz pro služby City Home M, L, XL – parametry služby dle samostatné tabulky výše.

Žádná datová ani časová omezení. Nejsou vyžadovány žádné investice do zařízení, vše je dodáno na náklady OVANET a.s.

Cena Služby se skládá z částky za zřízení služby a pravidelně se opakující měsíční ceny dle zvolené varianty Služby, včetně DPH.

Na základě Vaší žádosti Vás navštíví, neprodleně nejpozději do 7 dnů nebo dle domluvy, technik společnosti OVANET a.s., který:

- 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 20 m.
- 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, včetně dvou stejnopisů námi již podepsaných smluv s tím, že jedno vyhotovení 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.

Do 24 hodin od uzavření smlouvy Vám bude aktivován tzv. Klientský účet na stránkách <https://klient.ovanet.cz>, kde se dozvíte Váš variabilní symbol a číslo účtu pro bezhotovostní platbu bankovním převodem, a dále také provozní informace. Tímto portálem s námi také můžete komunikovat. Současně do 1 týdne zde nalezne informace o zaplacených částkách a daňové doklady k vytištění.

Údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv:

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 Reklamací na adrese Operátora. Reklamací 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 právo uplatnit u Operátora reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.

Účastník má 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.

V případě Reklamace vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit reklamaci ze záruky okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě.

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, přerušení 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.

V případě nesouladu zboží se smlouvou má Kupující, který je Spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:

Odpovědnost za vady (reklamace)

OVANET vynakládá veškerou snahu, aby zboží dodané spotřebiteli bylo při jeho převzetí kupujícím bez vad a v souladu s objednávkou. OVANET odpovídá zákazníkovi, že zboží nemá při převzetí vady a je dodáno v souladu se smlouvou. Zejména OVANET odpovídá zákazníkovi, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodná k účelu, pro který ji zákazník požaduje a nímž OVANET souhlasil (jakost při převzetí). Dále OVANET odpovídá kupujícímu, že zboží má při převzetí zákazníkem obvyklé vlastnosti věci téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat. V případě nesouladu zboží se smlouvou má zákazník, podle jeho výběru, následující práva z odpovědnosti za vady:

Spotřebitel má primárně nárok na opravu, nebo dodání nově věci či součásti dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný, nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnoty, kterou by věc měla bez vady.

Zákazník může z tohoto důvodu požadovat přiměřenou slevu, či odstoupit od smlouvy pokud:

- vadu OVANET odmítne odstranit, nebo ji neodstraní, nebo nedodá nové zboží, výše uvedeným způsobem,
- se vada projeví opakovaně;
- je vada podstatným porušením smlouvy;
- z prohlášení OVANET, nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době, nebo bez značných obtíží pro kupujícího,

příčemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv zákazníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.), a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.)

Spotřebitel má právo vytknout vadu zboží a uplatnit u prodávajícího práva z vadného plnění (reklamací) ve lhůtě dvou let od převzetí zboží. Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, předpokládá se, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené v dodacím/záručním listu konkrétního zboží. Společnost OVANET neposkytuje pozáruční servis na dodané zboží.

Práva z vad dodaného zboží (reklamací) se uplatňují u operátora jako prodávajícího na adrese: společnosti OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, emailem na elektronické adrese: helpdesk@ovanet.cz.

Vadné zboží je třeba zaslat na adresu OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci zákazníka. Reklamační protokol může být předán OVANET v libovolné podobě, při čemž jeho zaslání spolu s reklamovaným zbožím může urychlit proces vyřízení reklamací. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamací, kde uvede datum, kdy spotřebitel reklamací uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamací spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamací. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení reklamací.

V případě uznání nároků jako oprávněných, vrací OVANET reklamujícímu rovněž vzniklé náklady na dodání reklamovaného zboží na základě jím předloženého dokladu o jejich vynaložení, v případě nepředložení tohoto dokladu, ve výši nejlevnějšího způsobu dodávky nabízeného OVANETem.

Reklamací, včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se obě strany nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplatnění této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil. V takovém případě nemáte právo na odstoupení od smlouvy. Odpovídáte také za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Vadou rovněž není opotřebení zboží způsobené jeho nesprávným užíváním. V takovém případě Vám právo na odstoupení od smlouvy zanikne. Podle § 1837 občanského zákoníku spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele, nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, které podléhá rychlé zkáze nebo bylo dodáno zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví, nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil. Kupující nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Odstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu Kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu Kupující prokáže, že Zboží odeslal.

Údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou, nebo má-li být závazek automaticky prodloužován:

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 žádná 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.

Údaje o funkčnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi včetně technických ochranných opatření:

Neaplikováno, OVANET a.s. neposkytuje tyto služby.

Údaje o možnosti a součinnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy:

Neaplikováno, OVANET a.s. neposkytuje tyto služby.

II.

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1820 občanského zákoníku

Společnost OVANET a.s. tímto sděluje spotřebiteli pro případ, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy o poskytování služeb s využitím prostředků komunikace na dálku, k uzavření smlouvy mimo obchodní prostory poskytovatele v předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku tyto skutečnosti:

Údaje o hlavních vlastnostech zboží nebo služby:

Předmětem služby poskytované společností OVANET a.s. je poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací – přístupu k síti Internet, zprostředkování konektivity k síti Internet pro domácnosti a právnické osoby. Jedná se o službu přístupu k internetu v pevném místě.

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. Podrobné parametry všech nabízených služeb přístupu k internetu, jsou uvedeny v informačních dokumentech společnosti a v nabídce jednotlivých služeb na webové stránce <https://ovanet.cz/ke-stazeni/>

Údaje o své totožnosti a kontaktní údaje:

Operátor: společností OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, IČ 258 57 568, adresa pro doručování elektronické pošty: email helpdesk@ovanet.cz nebo servicedesk@ovanet.cz, pomocí webové aplikace uvedené na adrese <http://www.ovanet.cz/podpora/> a nebo telefonicky v pracovní dny od 7:30 do 16:00 na telefonním čísle +420 555 135 190, +420 731 621 081 a +420 599 44 55 55, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení.

Náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby:

Nevyžadujeme, náklady se neliší od základní sazby za službu.

Údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována:

Není vyžadováno.

V případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat:

Nejkratší doba úvazku je 1 rok.

Celková cena a náklady na dodání

V případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná:

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 S wifi	300 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	300 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	400 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	400 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 400 Kč
CITY HOME L wifi	500 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	500 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 500 Kč
CITY HOME XL wifi	600 Kč	1 500 Kč	1 rok	-
	600 Kč	1 Kč	2 roky	platba dopředu 12 x 600 Kč
CITY HOME XXL 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	-	-

Všechny ceny jsou s DPH.

Zřizovací poplatek za zprovoznění a připojení služby u zákazníka při uzavření služby na 1 rok činí 1 500 Kč vč. DPH.

V případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o všech daních, poplatcích, jiných obdobných peněžitých plněních a nákladech na dodání zboží nebo služby:

V případě prodeje zboží (např. router), při objednání služby a její instalaci, náklady na dodání zboží zákazník nehradí.

Právo na odstoupení od smlouvy, náklady spojené s navrácením zboží, formulář pro odstoupení od smlouvy:

Právo na odstoupení OVANET a.s. poskytuje, na webových stránkách www.ovanet.cz je k dispozici formulář ke stáhnutí, náklady s navrácením zapůjčeného zařízení, potřebného ke službě, nejsou – demontáž provádí firma OVANET a.s. na své náklady.

Máte právo na odstoupení od smlouvy a tím i vrácení objednaného zboží bez udání důvodu v zákonné lhůtě 14 dnů, která končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícím po dni kdy Vy, nebo Vámi určená osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Od smlouvy můžete odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči OVANET. Pro dodržení 14-ti denní lhůty na podání prohlášení o odstoupení od smlouvy stačí odeslat prohlášení před jejím uplynutím na adresu společnosti OVANET a.s. se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, nebo e-mailem na adresu pro doručování elektronické pošty: helpdesk@ovanet.cz.

K odstoupení můžete využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který je ke stažení [zde](#), není to však Vaše povinnost. Přijetí tohoto vyplněného vzorového formuláře potvrdí spotřebiteli OVANET v textové podobě bez zbytečného odkladu (např. prostřednictvím elektronické pošty). Vrácení vzájemného plnění stran má být

provedeno bezodkladně, přičemž ne později, než ve lhůtě do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Jestliže od smlouvy odstoupíte, zašlete nám nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy zboží, které jste od nás obdrželi a my Vám nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátíme všechny obdržené peněžní prostředky, které jsme od Vás na základě smlouvy přijali, včetně nákladů na dodání. Postačí, pokud zboží ve stanovené lhůtě naší společnosti odešlete. OVANET může pozdržet vrácení platby přijaté od kupujícího do doby, než obdrží zboží, nebo než mu kupující prokáže, že zboží odeslal, podle toho, co nastane dříve.

Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, OVANET bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytne spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, tyto informace pro spotřebitele a další informace dle § 63 odst.1 zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

Zboží je třeba v případě odstoupení od smlouvy odeslat na Vaše vlastní náklady na adresu OVANET a.s. Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava (ne na dobírku). Zboží nabízené jako sada (souprava) je třeba vrátit vcelku. Vracené zboží nesmí být poškozeno a nesmí mít na sobě stopy opotřebení v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se zákazník seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží (např. vyplývajícím z nutnosti vyzkoušení nebo jiného prověření zboží). Zboží je rovněž možné vrátit osobně v sídle společnosti OVANET, viz výše bezplatně v pracovní dny a v pracovní době od 8.00 hodin do 15.30 hodin.

V případě vrácení poškozeného zboží, nebo zboží se sníženou hodnotou, která vznikla v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, může OVANET uplatnit vůči kupujícímu odškodnění ve výši hodnoty poškození nebo opotřebení, při čemž částka tohoto odškodnění může být stržena z částky prodejní ceny, která má být vrácena kupujícímu. Pohledávka za vrácené zboží bude uhrazena poštovní poukázkou, bankovním převodem na určený bankovní účet nebo na účet, ze kterého byla provedena platba.

Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí OVANET spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání. Jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží nese Spotřebitel, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

K odstoupení můžete využít níže uvedený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaše povinnost.

**Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy se společností OVANET a.s.
uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory**

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Odstoupení od smlouvy

Adresát:

OVANET a.s. IČ 258 57 568, se sídlem Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava, adresa pro doručování elektronické pošty :
e-mail: ovanet@ovanet.cz.

Oznamuji/oznamujeme*, že tímto odstupuji/odstupujeme* od smlouvy o koupi tohoto zboží*/ o poskytnutí těchto služeb/*:.....

Datum objednání (*)/datum obdržení (*):.....

Jméno a příjmení spotřebitele (spotřebitelů):

Adresa spotřebitele (spotřebitelů):

Datum:

Podpis spotřebitele (spotřebitelů) (pouze pokud je tento formulář zasílán na listinně):

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady [2011/83/EU](#) o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady [93/13/EHS](#) a směrnice Evropského parlamentu a Rady [1999/44/ES](#) a zrušuje směrnice Rady [85/577/EHS](#) a směrnice Evropského parlamentu a Rady [97/7/ES](#), v platném znění.

Údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo:

Začne-li Operátor dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi Služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto vyslovuje souhlas. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy jejímž předmětem je poskytování služeb a Operátor již začal poskytovat na jeho výslovnou žádost Služby, je Spotřebitel povinen Operátorovi uhradit cenu, nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění.

Jde-li o smlouvu podle § 1837 písm. l), údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne:

Digitální obsah není dodáván.

Údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou, nebo – má-li být závazek automaticky prodlužován:

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 žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů předem 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.

Údaj o funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě podle § 1811 odst.2. písm. h) a i).

Digitální obsah, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi nejsou operátorem dodávány.

Práva při dotčení nekalou obchodní praktikou

Zákazník, jehož právo bylo dotčeno nekalou obchodní praktikou, může vedle nároků plynoucích z občanského zákoníku (vydání bezdůvodného obohacení, náhrada utrpěné újmy), odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky. Konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv zákazníka je upraveno v § 4, §5, § 5a) a § 5b) a § 5d) zákona na ochranu spotřebitele.

Spotřebitel nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, prokáže-li Prodávající, že je to s ohledem na předmět Kupní smlouvy, povahu a závažnost Nekalé obchodní praktiky nepřiměřené.

Uzavření smlouvy

- 1) Společnost OVANET uzavírá smlouvy se zákazníky výhradně mimo obchodní prostory podnikatele v bydlišti nebo sídle zákazníka za současné fyzické přítomnosti obou stran, v případě elektronické komunikace výhradně výměnou elektronické pošty. OVANET vydá spotřebiteli při osobní fyzické přítomnosti vyhotovení uzavřené smlouvy v textové podobě, informace podle § 1811 odst.2 a podle § 1820 odst.1 občanského zákoníku a znění všeobecných obchodních podmínek ihned po jejím uzavření. Uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, poskytne OVANET spotřebiteli v textové podobě kromě potvrzení o uzavření smlouvy, znění smlouvy i znění všeobecných obchodních podmínek.
- 2) Není-li ujednána doba plnění ve smlouvě, OVANET odevzdá kupujícímu věc bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do 30 dnů. V případě, že OVANET nerealizuje dodávku veškerého objednaného zboží, nebo služeb v termínu do 30 dnů od uzavření smlouvy, má zákazník právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, nesplní-li OVANET svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník poskytl. Nepřevezme-li kupující věc v čase uvedeném výše, náleží OVANETu úplata za uskladnění v obvyklé výši.

- 3) OVANET odpovídá zákazníkovi, že zboží nemá při převzetí vady a je dodáno v souladu se smlouvou. Zejména OVANET odpovídá zákazníkovi, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodná k účelu, pro který ji zákazník požaduje a nímž OVANET souhlasil, je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci (jakost při převzetí). Dále OVANET odpovídá kupujícímu, že zboží má při převzetí zákazníkem obvyklé vlastnosti věci téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat. V případě nesouladu zboží se smlouvou má zákazník, podle jeho výběru, i práva z odpovědnosti za vady uvedené výše pod bodem I. Odpovědnost za vady. Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené v dodacím/záručním listu konkrétního zboží. Smlouva bude u operátora uložena a na žádost spotřebitele mu k ní bude umožněn přístup.
- 4) OVANET je povinen současně s informací o slevě uvést též údaj o nejnižší ceně, za kterou výrobek prodával v době 30 dnů před poskytnutím slevy. V případě zveřejňování recenzí má OVANET povinnost uvést, jak zajišťuje, aby zveřejněná spotřebitelská recenze pocházela od spotřebitele, který výrobek nebo službu skutečně použil nebo si je zakoupil. Aktuálně OVANET spotřebitelské recenze nezveřejňuje. Zavádí se též zákaz tzv. dvojí kvality výrobků. OVANET má povinnost zdržet se užívání zneužívajících ujednání ve spotřebitelských smlouvách. OVANET je povinen poskytnout spotřebiteli návod na trvalém nosiči dat, kterým může být listina, zařízení USB, CD, DVD, paměťová karta, e-mail apod. Naopak za trvalý nosič dat se nepovažuje zpřístupnění návodu na internetových stránkách neumožňující uložit návod v jeho nezměněné podobě po určitou dobu. V listinné podobě musí OVANET návod poskytnout, pokud o to spotřebitel požádá a zároveň to není nepřiměřené.
- 5) Prodlužuje se lhůta na odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele. OVANET má povinnost poučit spotřebitele o možnosti odstoupit od smlouvy. Když tak neučiní, prodlužuje se spotřebiteli lhůta k odstoupení od smlouvy, a to na dobu 1 roku. Pokud OVANET dodatečně poučí spotřebitele o jeho možnosti odstoupit od smlouvy, začne lhůta pro odstoupení běžet od tohoto okamžiku.
- 6) Obrátí-li se OVANET na spotřebitele s nabídkou telefonicky, je povinen spotřebiteli účinnou nabídku potvrdit bez zbytečného odkladu písemně. Spotřebitel je nabídkou vázán až po projevení souhlasu s písemnou nabídkou. Tento souhlas musí být stvrzen elektronicky nebo podpisem v listinné podobě.
- 7) Nevyžádané plnění. V případě, že by OVANET plnil spotřebiteli, aniž by si spotřebitel cokoliv objednal a spotřebitel se zbožím ujal, vzniká právní fikce vzniku poctivé držby spotřebitele. Ten nemusí OVANETu přijaté plnění na své náklady vracet, ani jej o situaci informovat.

Údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů:

Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou. V případě nemožnosti dohody mohou obě Strany využít možnost mimosoudního řešení sporů na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu, který je subjektem, oprávněným řešit mimosoudní řešení sporů (ADR) v oblasti elektronických komunikací-adresa webových stránek www.ctu.cz. Spory týkající se poskytování finančních služeb řeší Finanční arbitr (www.finarbitr.cz). Účastník, 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 zboží u České obchodní inspekce (www.coi.cz). Nevyhoví-li Operátor podané reklamaci Účastníka, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat stížnost u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad"), nebo u ostatních shora uvedených orgánů dohledu, nebo státního dohledu.

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/>, /* kde má spotřebitel rovněž právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím této platformy.

OVANET a.s.