

Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky poskytovatele Nogol Stanislav, se sídlem Soběšovice 102, 739 22, registrace živnostenského oprávnění dle §71 odst.2 živnostenského zákona vedená Magistrátem města Frýdku-Místku, IČ: 76396941 (dále jen „poskytovatel“).

I. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky **tvorí nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací** a služeb souvisejících (dále jen „smlouva“), kterou uživatel uzavřel s poskytovatelem.

Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti uživatele a poskytovatele při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále „služby“) vyplývající zejména ze zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o elektronických komunikacích, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále „GDPR“) a opatření obecné povahy vydaných Českým telekomunikačním úřadem (dále „ČTÚ“)

II. Vymezení základních pojmů

a) Maximální rychlost představuje pro účel těchto podmínek rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

b) Inzerovaná rychlost představuje pro účel těchto podmínek 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.

c) Běžně dostupná rychlost představuje pro účel těchto podmínek 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 60procent hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95procentech času během jednoho kalendářního roku.

d) Minimální rychlost představuje pro účel těchto podmínek nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30procent hodnoty inzerované rychlosti, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

e) Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat představuje pro účel těchto podmínek takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

f) Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat představuje pro účel těchto podmínek takovou odchylku, 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.

g) Výpadek služby představuje pro účel těchto podmínek pokles výkonu služby pod hodnotu 30procent inzerované rychlosti služby, **který je možné u provozovatele reklamovat** a provozovatel má **povinnost přiměřeně snížit cenu** za poskytovanou službu.

h) Soustavné opožděné placení představuje pro účel těchto podmínek zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.

i) Soustavné neplacení představuje pro účel těchto podmínek existenci nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

II. Informace o poskytované službě naplňující požadavky § 63 zákona o elektronických komunikacích o všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 vydaného ČTÚ

1) Poskytovatel nezajišťuje přístup k číslům tísňového volání.

2) Poskytovatel **je oprávněn uživateli omezit či přerušit poskytování služby** v případě, že:

- a) poskytovatel u uživatele eviduje faktury po splatnosti (blíže bod 11) podmínek)
- b) v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti
- c) nejsou splněny podmínky nezbytné pro to, aby mohl poskytovatel řádně poskytovat službu
- d) ze závažných technických nebo provozních důvodů
- e) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu

3) Zaručená **úroveň kvality** poskytované služby:

U tarifu s názvem **TARIF X – 10/4** jsou pro uživatele podstatné tyto hodnoty:

Maximální rychlost: 10/4 (stahování/vkládání)

Inzerovaná rychlost: 10/4 (stahování/vkládání)

Běžně dostupná rychlost: 7/2 (stahování/vkládání)

Minimální rychlost: alespoň 30procent z rychlosti 10/4 (stahování/vkládání)

Velká trvající odchylka: pokles trvající déle než 70 minut pod 7/2 (stahování/vkládání)

Velká opakující se odchylka: 3x pokles pod 7/2 (stahování/vkládání) v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výpadek služby: pokles výkonu služby pod hodnotu 30procent z 10/4 (stahování/vkládání)
rychlosti jsou uvedeny v Mb/s

Následky výpadku služby jsou upraveny v odst. 12) a 13) písm. A.

Datum zahájení strany sjednaly v odst. III písm. a) smlouvy.

4) Měření rychlostí poskytovatel provádí na transportní vrstvě TCP/IP.
Uživatel má přístup k měření rychlosti na veřejně přístupných serverech.

Poskytovatel využívá dohledový systém vytížení síťových prvků a na základě toho provádí rozložení kapacity připojení.

Poskytovatel tímto dohlíží, aby nedošlo k naplnění kapacity připojení či jejího překročení. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytované služby.

5) Koncoví uživatelé mají právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru.

6) Poskytovatel neshromažďuje osobní údaje účastníků k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků.

7) **V případě přerušení služby, jejího výpadku nebo zhoršení její kvality** lze poskytovatele služby kontaktovat telefonicky na čísle: 737 875 337 (provozní doba: po – ne: 8:00 – 14:00) nebo elektronicky na e-mailové adrese: standa.nogol@seznam.cz a domluvit se na způsobu řešení/reklamace.

8) Cenu za poskytovanou službu strany sjednaly v odst. II smlouvy.

Aktuální informace o všech platných cenách služeb jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.

Cena za obnovení služby činí jednorázově 100,- Kč.

9) Cena za poskytovanou službu je účtována v měsíčních fakturách za období daného kalendářního měsíce.

Faktury jsou zasílány vždy začátkem kalendářního měsíce se **splatností 14 dnů**.

Cena za poskytovanou službu bude dle faktury hrazena na účet poskytovatele č. 2700960407 /2010

Uživatel je povinen dodržovat termíny splatnosti faktur vystavených poskytovatelem.

10) Doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní lhůtu strany sjednaly v odst. III smlouvy.

11) a) Provozovatel **může službu přerušit:**

- v případě, že je faktura po splatnosti (uplynula 14denní lhůta sjednaná k úhradě), provozovatel uživatele na tuto skutečnost prokazatelně upozornil, stanovil náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění, po marném uplynutí náhradní lhůty, a to až do doby úhrady všech nezaplacených faktur v plné výši.

b) Provozovatel **službu přerušit:**

- na základě žádosti uživatele

c) Provozovatel **službu obnoví:**

- pokud uživatel uhradí nezaplacené faktury v plné výši

- na základě žádosti uživatele, pokud k přerušení došlo rovněž na žádost

d) Provozovatel **může službu ukončit:**

- v případě, že uživatel soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka

e) Provozovatel **službu ukončí:**

- po uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána

- po uplynutí výpovědní lhůty

- na základě dohody s uživatelem

12) A) Způsob uplatnění reklamace (jak, kdy)

Uživatel má právo uplatnit reklamaci na poskytovanou službu (kvalitu, výpadek) nebo vyúčtování ceny za poskytovanou službu (dále „reklamace“).

Reklamaci je možné uplatnit telefonicky na čísle: 737 875 337 (provozní doba: po – ne: 8:00 – 14:00) nebo elektronicky na e-mailové adrese: standa.nogol@seznam.cz

Reklamaci je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne

B) Způsob vyřízení reklamace

Poskytovatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

V případě, že reklamaci shledá oprávněnou, poskytovatel:

- zajistí odstranění závady (pokud stále trvá) nebo
- zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem
- přiměřeně sníží cenu (povinen)
- vrátí uživateli přeplatek nebo již zaplacenou cenu účtovanou vadně nebo za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace

Částku odpovídající přiměřenému snížení ceny nebo vadně účtované ceně za službu provozovatel vrátí formou snížením částky k úhradě v následujících fakturách.

Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci:

- doložitelným způsobem o tom uživatele vyrozumí
- a uživatel je oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu 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

13) A) Následky nedodržení smlouvy ze strany poskytovatele

Pokud mohl uživatel službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně provozovatele nebo z důvodu nedodržení kvality služeb (výpadku), **je provozovatel povinen přiměřeně snížit cenu služby** nebo po dohodě s uživatelem zajistit **poskytnutí** služby **náhradním způsobem** a v případě závad **zajistit** rovněž **odstranění závady**.

V těchto případech uživatel nemá právo na náhradu újmy.

B) Následky nedodržení smlouvy ze strany uživatele

Neplacení ceny za poskytované služby může vést v souladu s odst. 9) a 11) podmínek k přerušení nebo ukončení poskytování služeb.

Při úmyslném zničení nebo zcizení zařízení specifikovaného v odst. I. smlouvy je uživatel povinen uhradit poskytovateli částku prokazatelně nutnou k pořízení nového zařízení a jeho případného zapojení.

14) Ujednání o náhradě škody a vrácení peněz v případě nedodržení úrovně kvality služby nebo jejího přerušení

Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby.

Poskytovatel odpovídá za škodu, která vznikla závažným porušením smlouvy úmyslně či hrubou nedbalostí.

Uživatel odpovídá za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití služby v případě, že nevyužil možnosti jejího zabezpečení.

V případě nedodržení úrovně kvality služby nebo jejího přerušení se mohou poskytovatel a uživatel dohodnout na přiměřené jednorázové slevě z ceny za poskytování služeb nebo na zajištění služby náhradním způsobem.

15) Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku a práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí českým právním řádem.

O případných sporech mezi poskytovatelem a uživatelem může na základě návrhu rozhodovat soud, přičemž v některých případech je dána rovněž pravomoc ČTÚ nebo České obchodní inspekce.

16) Případnou změnu smlouvy poskytovatel oznámí uživateli přede dnem účinnosti změny smlouvy prostřednictvím kontaktu uvedeného uživatelem ve smlouvě, telefonicky nebo e-mailem.

17) Provozovatel může v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti v souladu s bodem 2) písm. b) omezit nebo přerušit poskytování služby.

18) V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, provozovatel nepožaduje žádnou úhradu za měsíce zbývající do konce sjednané doby trvání smlouvy.

Účastník při uzavírání smlouvy a poskytnutí koncového zařízení nečerpá z výhodněných podmínek.

19) Poskytovatel nevede účastnický seznam.

III. Informace o bezpečnosti, ochraně soukromí a dat zákazníka

Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které získal v souvislosti s uzavřením smlouvy či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem.

Pro tyto účely zpracovává poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje o datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních (dále jen „údaje“) je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Poskytovatel chrání údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

Uživatel podpisem smlouvy uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním a užíváním údajů pro účely výše uvedené, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze

smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto všeobecné podmínky jinak.

Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, telefonní číslo, e-mailové spojení, typ a objem využívaných služeb a délka trvání smluvního vztahu.

Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat podle tohoto odstavce, a to výslovným, určitým a srozumitelným projevem vůle.

Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout údaje v nezbytně nutném rozsahu osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek poskytovatele za uživatelem. Poskytovatel je dále oprávněn předávat údaje osobám, které se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb.

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je dále oprávněn zpracovávat údaje po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvajících po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování.

Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

Uživatel má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Uživatel má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy. Zákazník souhlasí s tím, že v případě, že bude v prodlení s úhradou jakékoliv peněžní pohledávky, je poskytovatel oprávněn předat údaje o této skutečnosti externí společnosti, která dluh vymáhá mimosoudní cestou.

Používá-li uživatel v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů uživatele (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo).

IV. Informace o ochraně osobních údajů dle GDPR

V souladu s nařízením GDPR poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů zákazníků.

Na základě smluv uzavřených mezi poskytovatelem a uživatelem poskytovatel přijímá, shromažďuje, upravuje, zpracovává, třídí a zálohuje osobní údaje uživatele (fyzické osoby), jako jsou jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, adresa přípojného místa, datum narození, rodné číslo, e-mail, tel. číslo, případně tel. číslo další kontaktní osoby, číslo účtu atd.

Pokud je uživatel právnickou osobou, poskytovatel zpracovává její údaje, jako jsou název právnické osoby, adresa sídla, případně korespondenční adresa, IČ, adresa přípojného místa, e-mail, tel. číslo kontaktní osoby.

Poskytovatel zpracovává výše uvedené údaje za účelem plnění smluv uzavřených mezi poskytovatelem a uživatelem, a to pro zajišťování servisu služeb a zkvalitnění poskytovaných služeb, informačního systému poskytovatele atd.

Údaje uživatelů přijímané na základě uzavřených smluv jsou zpracovávány poskytovatelem na výpočetní technice a ve formě papírových evidencí.

Doba trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu určitou, a to až do ukončení plnění smlouvy, ledaže z konkrétních okolností vyplyne, že povinnosti vyplývající z této smlouvy mají trvat i po ukončení plnění smlouvy – např. vymáhání dluhů od dlužníků poskytovatele.

Místem zpracování je sídlo Poskytovatele.

Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním prováděným pro uživatele předávat osobní údaje do zemí mimo Českou republiku, do třetích zemí nebo mezinárodní organizaci, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku.

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním smlouvy, zejména mlčenlivost ohledně osobních údajů, které mu byly na základě plnění smlouvy zpřístupněny.

Tato povinnost mlčenlivosti není časově omezená ani není vázána na trvání smlouvy. Poskytovatel je povinen přijmout příslušná organizační opatření a prokazatelně seznámit všechny pracovníky, kterým by mohly být osobní údaje zpřístupněny, s povinností mlčenlivosti a se skutečností, že tato povinnost mlčenlivosti je časově neomezená.

Poskytovatel je povinen na žádost uživatele doložit, že příslušné osoby byly s povinností mlčenlivosti seznámeny.

Technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 GDPR vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování dle smlouvy i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

Poskytovatel podniká všechny přiměřené nezbytné kroky, aby zajistil bezpečné nakládání s osobními údaji klientů v souladu s prohlášením o ochraně osobních údajů.

Data ukládá v bezpečném prostředí, které je chráněno kombinací fyzických a technických opatření, jako například šifrovacími technologiemi či autentifikačními systémy, tak, aby se zamezilo ztrátě, zneužití, změně, zpřístupnění, zničení či odcizení údajů, a aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.

Poskytovatel je dále povinen přijmout vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a která jsou odpovídající rizikům vyplývajícím z povahy zpracování osobních údajů, zejména: neposkytne žádné třetí osobě přístup k osobním údajům a k prostředkům, umožňujícím přístup k nim (zejména k osobnímu počítači, datovým nosičům, klíčům a k heslům umožňujícím přístup). zajistí veškeré úložiště, zařízení nebo služby používané ke zpracování osobních údajů heslem, zajistí jednoznačnou identifikaci přístupu každé osoby k osobním údajům na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů dle GDPR zavede elektronické prostředky ochrany ve formě antivirového a antimalware software, stanoví vnitřní pravidla ochrany osobních údajů v souladu s nařízením, své zaměstnance s těmito pravidly seznámí a zajistí kontrolu jejich dodržování

Poskytovatel je povinen poskytnout Uživatelům veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování osobních údajů poskytovatelem je v souladu s GDPR a poskytovatel i uživatel naplňují základní zásady a principy uvedené v GDPR. Poskytovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným auditorem pověřeným správcem, a dále je povinen poskytnout řádnou součinnost nutnou k auditům, inspekčním a jiným kontrolám.

Poskytovatel určil pověřené osoby zodpovědné za ochranu osobních údajů: je jím Stanislav Nogol – poskytovatel.

V. Závěrečné ustanovení

Spory vzniklé při poskytování služby řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisu ČR. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 16. února 2021.