

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVATELE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

a Služby VoIP

Prestonet s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné smluvní podmínky poskytování služby VOP (dále jen „VOP“) společnosti Prestonet s.r.o., se sídlem Na Příkopě 853/12, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 06839347, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 289785 (dále jen „Poskytovatel“) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování VoIP služeb (dále jen „Smlouva“), uzavřené prostředky komunikace na dálku mezi uživatelem služby (dále jen „Zákazník“) a Poskytovatelem. Tyto VOP upravují práva a povinnosti Zákazníka a práva a povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy při užívání a poskytování sjednané veřejně dostupné služby „telefonní služby VoIP“.
2. Služby poskytované Poskytovatelem jsou teritoriálně omezeny na území České republiky.

2. Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je veřejně dostupná služba připojení k síti internet (dále jen „Služba“), která je Poskytovatelem poskytována na základě licencí ČTÚ a příslušné registrace Poskytovatele u ČTÚ, případně další služby (dále jen „Služba“), jak je vymezeno v produktové specifikaci.
2. Předmětem Služby je zajištění přístupu Zákazníka k širokopásmovým službám sítě internet a jiným doplňkovým službám prostřednictvím optické kabelové sítě, nebo dalších doplňkových služeb. V případě využívání VoIP technologie je součástí Služeb poskytování bezplatného volání na čísla tísňového volání.
3. Detailní parametry a ceny Služeb jsou specifikovány na webové prezentaci Poskytovatele na adrese www.prestonet.cz dále jen „Ceník“).

3. Pravidla užívání služby

4. Zákazník je oprávněn užívat Služby pouze pro svoji osobní potřebu a je zakázáno zprostředkovávat užívání Služby třetím osobám za úplatu.
5. Poskytovatel neodpovídá za vznik škody nebo nedostupnost služby případně, že došlo k poruše nebo nefunkčnosti důsledkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany Zákazníka nebo třetích osob.
6. Poskytovatel se zavazuje odstranit neprodleně případnou poruchu nebo závadu na zařízení poskytovatele v rozsahu dle garance dostupnosti služeb podle zvoleného tarifu, (dále jen „SLA“), která je součástí produktové specifikace. Není-li v SLA uvedeno jinak, poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu nejpozději do 48 hodin od nahlášení poruchy poskytovateli.
7. Poskytovatel je oprávněn provádět každý kalendářní měsíc servisní práce či údržbu sítě v čase mezi 01:00 – 07:00. V této době může dojít k dočasnému výpadku připojení k internetu.
8. Služba je poskytována prostřednictvím technického zařízení, které je instalováno u uživatele. Pokud zařízení instaluje Poskytovatel, je Zákazník povinen poskytnout při instalaci technického zařízení potřebnou součinnost.

9. Pokud je zařízení ve vlastnictví Uživatele, Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost či provoz tohoto zařízení, riziko nebezpečí vzniku škody na zařízení nese Zákazník.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zdržet se monitorování přepravovaných dat nad rámec nutný k poskytnutí služby. Poskytovatel není oprávněn zkoumat a zpracovávat věcný obsah přenášených informací.
2. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost zákaznickova informačního systému a jeho vlastního hardwarového a softwarového vybavení. Poskytovatel neodpovídá za škody, které by mohly zákazníkovi vzniknout poruchou nebo krátkodobým přerušením poskytované služby.
3. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé ztrátou nebo zneužitím dat zákazníka třetí osobou v důsledku aktivity zákazníka v prostředí internetu.
4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu poskytování služby v případě, že majitel (správce) objektu zvýší poplatky související s umístěním a provozem sítě poskytovatele. Zvýšení v takovém případě nesmí přesáhnout kompenzaci reálně zvýšených nákladů poskytovatele spojené s poskytováním služeb dle této smlouvy.
5. V případě, že zákazník s jednostranným zvýšením ceny za poskytování služeb nesouhlasí, je oprávněn od této smlouvy odstoupit za podmínek uvedených v článku 8 této smlouvy.

5. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník se zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky a řádně platit poplatky za služby.
2. Zákazník přebírá odpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení dodaného poskytovatelem.
3. Zákazník prohlašuje, že bude užívat službu v souladu s platnými právními předpisy České republiky.
4. Zákazník není oprávněn bez předchozího souhlasu poskytovatele převést svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu. Poskytovatel je oprávněn jednostranně přenést veškerá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy na třetí osobu, a to i bez předchozího souhlasu zákazníka; a to za předpokladu, že tím nedojde ke zhoršení kvality nebo dostupnosti služeb.
5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit VOP, ceník a Produktovou specifikaci, měnit podmínky poskytování služeb či jejich poskytování ukončit. Uvedené změny je oprávněn provést v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O změnách bude Zákazník informován v přiměřeném předstihu elektronickou formou. Pokud by Zákazník nesouhlasil se změnou podstatných náležitostí smlouvy, které by vedly ke zhoršení postavení Zákazníka, může účastník ukončit Smlouvu výpovědí dle čl. 8.11. VOP.

6. Hlášení poruch a servisní práce

1. Hlášení poruchy nebo závady provede zákazník na telefonním čísle +420 237 839 839 v 24*7 nebo zasláním e-mailem na adresu helpdesk@prestonet.cz.
2. Hlášení poruchy musí obsahovat informaci o zákazníkovi, popis závady, čas vzniku závady, jméno osoby oprávněné jednat za zákazníka a telefonní kontakt.
3. Pokud bude prokázána závada způsobena neoprávněným nebo neodborným zásahem Zákazníka do zařízení poskytnutého na základě samostatné kupní či nájemní smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi cenu servisních prací včetně nákladů na dopravu a promeškaný čas.

7. Kvalita poskytované služby

Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění [č.VO-S/1/08.2020-9](#). Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

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

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

Inzerovaná rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uvedená v 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.

Inzerovaná rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uvedená v 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.

Běžně dostupná rychlost download je rychlost odpovídající stahování dat (download), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Běžně dostupná rychlost upload je rychlost odpovídající vkládání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost download je nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Minimální rychlost upload je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním [č. VO-S/1/08.2020-9](#).

Práva koncového uživatele budou aktivována v případě vzniku následujících odchylek nebo výpadku služby:

- 1) Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající [měřením stanovené TCP propustnosti](#) pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2) Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 3) Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu 1) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy za poskytované služby ve výši 2% z měsíční celkové ceny dle produktové specifikace, a to za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou slevy na vyúčtování služby následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla reklamáce uznána.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dle bodu 2) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy za poskytované služby ve výši 5% z měsíční celkové ceny dle produktové specifikace, a to za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou slevy na vyúčtování služby následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla reklamáce uznána.

Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k internetu výpadek služby dle bodu 3) výše, má spotřebitel nárok na kompenzaci ve formě slevy za poskytované služby ve výši 20% z měsíční celkové ceny dle produktové specifikace, a to za každý takový jednotlivý případ. Kompenzace bude uplatněna formou slevy na vyúčtování služby následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla reklamáce uznána.

Koncový uživatel musí do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce (doručení a vyřízení reklamáce musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách

stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Pokud bylo možné službu využívat jen částečně, nebo vůbec pro závadu, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem poskytnout službu náhradním způsobem.

Příklad nastavení základních datových parametrů tarifu 100/30 Mbit/s (download/upload):

Maximální rychlost download: 100 Mbit/s

Maximální rychlost upload: 30 Mbit/s

Inzerovaná rychlost download: 100 Mbit/s

Inzerovaná rychlost upload: 30 Mbit/s

Běžně dostupná rychlost download: 60 Mbit/s

Běžně dostupná rychlost upload: 18 Mbit/s

Minimální rychlost download: 30 Mbit/s

Minimální rychlost upload: 9 Mbit/s

8. Reklamac

1. Reklamac na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit poplatek za poskytované služby.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamac na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Reklamac se provádí písemně nebo emailem.

9. Trvání smlouvy a pravidla výpovědi

1. Smlouva se uzavírá na dobu neúčitou, pokud není uvedené jinak v produktové specifikaci dané služby.
2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna s okamžitou platností ukončit smlouvu, jestliže druhá strana neplní po dobu delší než 30 dnů podmínky pro poskytování služby, nebo se dopouští podstatného porušení svých závazků.
3. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit, pokud nebude možné službu z technických důvodů dlouhodobě zajišťovat nebo pokud zákazník bude v prodlení s úhradou poplatku ze služby více než 30 dnů po splatnosti a neprovede nápravu ani přes písemnou výzvu doručenou poskytovatelem zákazníkovi.
4. Výpověď smlouvy musí být učiněna písemnou formou a výpovědní lhůta činí 30 dnů. Výpověď smlouvy je nutné dodat na emailovou adresu: info@prestonet.cz
5. Neoznámí-li kterákoliv ze smluvních stran v posledním měsíci sjednané doby trvání smlouvy druhé smluvní straně, že na ukončení smlouvy uplynutím sjednané doby trvá, má se za to, že se smluvní vztah založený touto smlouvou prodlužuje vždy o dalších 12 měsíců i po uplynutí sjednané doby trvání s tím, že vždy v posledním měsíci takto prodloužené doby trvání smlouvy může kterákoliv ze smluvních stran oznámit druhé smluvní straně, že na ukončení smlouvy trvá.

6. Oznámení musí být učiněno písemně nebo e-mailovou zprávou se zaručeným elektronickým podpisem.
7. V případě ukončení smlouvy dříve než okamžikem uplynutí sjednané doby trvání, má Poskytovatel právo účtovat Zákazníkovi jednorázový poplatek rovný součtu zbývajících měsíčních plateb do uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy.
8. V případě ukončení smluvního vztahu je Zákazník povinen poskytovateli vrátit zařízení poskytnuté poskytovatelem, pokud k takovému zařízení nenabyl Zákazník vlastnické právo na základě samostatné smlouvy.
9. Zákazník je povinen umožnit poskytovateli přístup k zařízení nebo musí zajistit jeho řádné vrácení, o kterém bude mezi stranami sepsán předávací protokol.
10. V případě, že je Zákazníkem nepodnikající fyzická osoba, může písemně bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce od smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření v případě, že byla uzavřena smlouva mimo prostory obvyklé k podnikání a nedošlo k čerpání služeb či použití technického zařízení dodaného Poskytovatelem.
11. V případě změny smlouvy včetně všeobecných podmínek je Poskytovatel povinen Zákazníkovi tuto změnu oznámit s předstihem nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy. Změny budou zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že zákazník nebude s navrhovanou změnou smlouvy souhlasit, je oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.
12. V případě, že Zákazník je nepodnikající fyzická osoba, která má zájem na ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, úplata za předčasné ukončení smlouvy se rovná jedné pětině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

10. Seznam uživatelů, informace o účastnických číslech

1. V případě, že Zákazník využívá služby založené na přenosu hlasu pomocí VoIP technologie, Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech účastníků služby, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
2. Poskytovatel může používat identifikační údaje všech účastníků služby též pro účely vlastní informační služby o telefonních číslech, případně i pro vydávání vlastního telefonního seznamu účastníků služby.
3. Na žádost účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
4. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění identifikačních údajů účastníka v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší aktualizaci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční aktualizaci.

11. Vyšší moc

1. Poskytovatel není odpovědný za přerušení poskytování služby způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost („vyšší moc“). Za vyšší moc se považuje překážka, jež nezávisle na vůli poskytovatele brání ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně

předpokládat, že by tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku z této smlouvy překážku předvídal.

2. Jestliže dojde k situaci zapříčiněné vyšší mocí, poskytovatel informuje zákazníka bez zbytečného prodlení o takové skutečnosti a její příčině.

12. Řešení sporů

1. V případě vzniku sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se strany zavazují řešit spory smírnou cestou. V případě, že smírné řešení sporu není možné, zavazují se strany obrátit se žádostí o řešení sporu na orgány Českého telekomunikačního úřadu.

13. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel v rámci své činnosti zpracovává nezbytné množství osobních údajů o Zákazníkovi za účelem splnění smlouvy a povinností uložených právním řádem České republiky. Mezi tyto údaje mohou patřit jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště.
2. Osobní údaje zpracovávané Poskytovatelem jsou uchovávány po přiměřenou dobu po dobu trvání této smlouvy a dále po dobu 3 let po ukončení smlouvy za účelem ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele jako správce osobních údajů.
3. V rámci oprávněného zájmu správce osobních údajů je Poskytovatel oprávněn využívat e-mailovou adresu Zákazníka k zasílání daňových dokladů a ke komunikaci o předmětu této smlouvy. V této souvislosti je Zákazník informován o tom, že Poskytovatel je oprávněn jej informovat o svých nových službách a produktech.
4. Zpracování osobních údajů pro účely pokročilého marketingu je předmětem samostatného souhlasu Zákazníka se zpracováním osobních údajů, pokud takový souhlas zákazník poskytovateli udělil.
5. Poskytovatel shromažďuje osobní údaje Zákazníka za účelem vydání a vedení seznamu účastníků ve smyslu ust. § 95 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“).

14. Cena služby a způsob úhrady

1. Cenu Služby hradí Uživatel podle své volby bezhotovostně, a to způsobem zvoleným při platbě Služby (převodem z účtu, online prostřednictvím platební brány). Poskytovatel si neúčtuje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby.
2. Pro bezhotovostní platby jsou platební metody napojeny na platební brány společnosti STRIPE, které poskytují zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Číslo platebních karet a hesla k elektronickému bankovníctví jsou zadávána pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu. Využit lze těchto možností plateb:
 - (a) online platební či kreditní kartou;
 - (b) rychlým bankovním převodem;
 - (c) bankovním převodem na základě zálohové faktury.
3. Opakované platby. Při platbě prostřednictvím platební či kreditní karty bude Uživatel požádán o autorizaci nastavení platby pro tzv. opakované platby (tj. strhávání opakovaných plateb z platební karty), a to za podmínek dle zvoleného tarifu objednané Služby. Informace o výši a formě opakovaných transakcí, datu a periodě strhávání opakované platby a všech změnách souvisejících s opakovanými platbami, jsou Uživateli zasílány e-mailem

4. Ukončení opakovaných plateb může Uživatel provést kdykoliv prostřednictvím svého uživatelského účtu nebo oznámením na e-mail Poskytovatele. Další platba se již strhávat nebude. Opakované platby se ukončují i v případě, že vyprší platnost platební či kreditní karty. Pro obnovení opakovaných plateb po jejich ukončení je nutné provést novou autorizaci. Údaje platební karty lze změnit tak, že Uživatel ukončí opakované platby a následnou fakturu zaplatí novou platební či kreditní kartou. Systém si platební údaje karty automaticky zapamatuje a následující platby z ní bude strhávat.
5. V případě, že by byla Uživateli strhávána platba i poté, co požádal o ukončení, je Uživatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele.
6. Poskytovatel bude Uživatele v souvislosti s opakovanými platbami kontaktovat v případě, že:
 - (a) od poslední opakované platby uplynulo více než 6 měsíců;
 - (b) došlo k jakýmkoliv změnám v datu provedení opakované platby nebo výši strhávané částky;
 - (c) došlo k jakýmkoliv jiným skutečnostem, které jsou pro opakované platby důležité.
7. Uživatel je povinen uhradit cenu společně s uvedením správného variabilního symbolu platby, jinak Poskytovatel nebude schopen platbu identifikovat a zahájit poskytování Služby.
8. Poskytovatel může poskytnout Uživateli slevy a bonusy z ceny. Pravidla pro poskytnutí jsou uvedena na Webovém rozhraní.

Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.1.2021