

## **Předsmluvní informace**

### **ÚDAJE O POSKYTOVATELI**

Poskytovatel služeb elektronických komunikací je:

Jan Kocourek, se sídlem K Poříčské stráni 213, 541 01 Trutnov(dále jen „Poskytovatel“)

IČO 65212223, DIČ CZ7405313575

Internetové stránky Poskytovatele: [www.internetnonstop.cz](http://www.internetnonstop.cz)

Zákaznická linka 498771141, 777896220, e-mail [info@sanet.cz](mailto:info@sanet.cz)

### **POSKYTOVANÉ SLUŽBY A POPIS JEJICH VLASTNOSTÍ**

Služba přístupu k síti internet;

Doplňkové služby (prodej a pronájem koncových zařízení, internetová symetrie, veřejná IP adresa, atd.).

#### **Služba přístupu k síti internet**

Datová služba přístupu k síti internet umožňuje svým uživatelům nepřetržitý přístup k síti internet prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele. Poskytovatel nabízí služby přístupu k síti internet prostřednictvím sítě Ethernet, a nebo připojení prostřednictvím bezdrátové technologie. Maximální rychlosti může uživatel dosáhnout v ideálních provozních podmínkách. Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a standardně odpovídá alespoň 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti. Rychlost je garantována výhradně na LAN portu koncového zařízení.

Detekovatelná změna výkonu služby přístupu k síti internet nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvajícím odchylkou se rozumí detekovatelná změna výkonu služby přístupu k síti internet delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k síti internet v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které dojde k poklesu dosahované rychlosti odpovídající měření stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo službu přístupu k síti internet reklamovat.

Poskytovatel vsouladu s ustanovením čl. 3 odst. 5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015 umožňuje sjednání poskytování jiných služeb než služeb přístupu k síti internet (např. IPTV, viz níže). Tyto služby mohou mít vliv na objednané služby přístupu k síti internet,

zejména s ohledem na kvalitu či rychlost při jejich současném využití. Veškeré Poskytovatelem nabízené rychlosti přístupu k síti internet by měly být dostačující k souběžnému využití s jinými službami elektronických komunikací. Výjimečně lze pozorovat dočasné a krátkodobé zhoršení některé poskytované služby, například zpomalení rychlosti stahování či pomalé načítání videa ve vysoké či nejvyšší kvalitě, což však nemá vliv na funkčnost poskytnutých služeb. V případě zásadního omezení či nefunkčnosti služby přístupu k síti internet či jakékoli jiné služby na přístupu k síti internet závislé, lze poskytnuté služby reklamovat. Stejně důsledky mohou mít i přiměřená opatření pro řízení datového provozu, které může Poskytovatel v nezbytném rozsahu provádět.

Pro využívání služby přístupu k síti internet musí zákazník disponovat vhodným koncovým zařízením, jejichž prodej, výpůjčku nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel. Prostřednictvím jiných zařízení nemůže Poskytovatel správnou funkčnost Služby plně garantovat, pokud nedošlo ke schválení zařízení Poskytovatelem.

Rychlostní parametry služby obsahují aktuální obchodní podmínky služby internet Poskytovatele, jakož i veškerá opatření řízení provozu a jiné technické specifikace služby přístupu k síti internet. Dosažitelná rychlost poskytované služby přístupu k síti internet závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany zákazníka, ale i na faktorech, které může zákazník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení z pravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména zařízení, které zákazník/uživatel k připojení používá, jeho poloha a výkon vysílače, prostředí, ve kterém dochází k užívání služeb a příjmu signálu, sdílení kapacity sítě s dalšími uživateli, apod. Kvalitu služeb poskytovaných Poskytovatelem může dále ovlivnit také (i) latence, která vyjadřuje nezbytnou dobu průchodu datových paketů sítíovou infrastrukturou, přičemž Poskytovatel zajišťuje hodnotu latence v co nejnižších hodnotách, kdy vrámci kabelového řešení je poskytována nejnižší latence a vrámci bezdrátového internetu vyšší latence; (ii) ztrátovost paketů, která ovlivňuje přenos poskytované služby a projevuje se například formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o docílení nejnižší možné ztrátovosti paketů; (iii) kolísání kvality přenosu, což představuje kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítíovou infrastrukturou, uvedené se projevuje formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o nejnižší kolísání kvality přenosu.

## **Služba VoIP**

Telefonní služba Voiceover Internet Protocol (VoIP) představuje službu, která představuje možnost uživatelů provádět hlasové volání prostřednictvím sítě internet. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

## **Služba IPTV**

Služba televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím sítě internet (IPTV) je systémem, na základě kterého jsou poskytovány služby digitální televize prostřednictvím IP protokolu. Poskytovatel umožňuje sjednat služby IPTV společně se službou přístupu k síti internet, přičemž službu IPTV poskytuje třetí osoba prostřednictvím síťové infrastruktury Poskytovatele. Za řádné poskytování služby IPTV je tudíž odpovědná třetí osoba rozdílná od Poskytovatele, která je definována v příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou v zastoupení provozovatele IPTV se zákazníkem uzavírá Poskytovatel. Konkrétní vysílací formáty, jakož i balíčky IPTV a skladba televizních formátů, ceny a případné doplňkové služby jsou na stránkách [www.internetnonstop.cz](http://www.internetnonstop.cz) Poskytovatele. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

## **CENY SLUŽEB A VYÚČTOVÁNÍ**

Základní informace o cenách jednotlivých poskytovaných služeb, cenách za provoz i údržbu včetně všech daní a poplatků obsahují platné ceníky Poskytovatele dostupné na internetových stránkách. V případě, že je poskytována rozdílná cena oproti základním ceníku, je uvedena ve shrnutí smlouvy a ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací samotné. Aktivace (instalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele. Zákazník je povinen hradit cenu za poskytované služby na základě vyúčtování, které Poskytovatel vystaví za každé ukončené zúčtovací období. Vyúčtování lze uhradit bankovním převodem na účet Poskytovatele, výjimečně jiným, individuálně dohodnutým způsobem. Vyúčtování je zasíláno prostřednictvím kontaktního e-mailu zákazníka, případně poštou za cenu dle aktuálního ceníku. Odebírání služeb Poskytovatele nebo třetí osoby může být podmíněno využitím koncového zařízení. Poskytovatel umožňuje bezplatnou výpůjčku, pronájem nebo prodej koncového zařízení, a to dle požadavku konkrétního zákazníka a dle vlastních aktuálních možností. Koncové zařízení může být poskytováno společně se službou přístupu k síti internet. Koncové zařízení je standardně pronajímáno, přičemž ceny pronájmu stanovuje ceník Poskytovatele pro zařízení. Po ukončení poskytování služeb elektronických komunikací je zákazník povinen koncové zařízení vrátit. V případě, že je koncové zařízení zapůjčeno bezplatně, je tato informace uvedena ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

V případě, že zákazník odebírá služby třetích stran prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou tyto služby zákazníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele. Poskytovatel zajišťuje transparentnost vyúčtování.

## **DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY**

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu neurčitou. Výpovědní doba je 30 kalendářních dnů. Deaktivace (deinstalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle smlouvy a aktuálního ceníku Poskytovatele.

Smlouva může rovněž skončit i dalšími způsoby předpokládanými zákonem, a to zejména na základě oznámení změny smluvních podmínek k datu účinnosti jejich změny (v případě, že změna smluvních podmínek není pro zákazníka výhradně přínosná, není-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo nevyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu).

V případě, že zákazník je spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikatelem, je oprávněn od smlouvy uzavřené pomocí prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele od smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení od smlouvy počíná běžet dnem následujícím po dni předání smluvní dokumentace a informací poskytovaných před uzavřením smlouvy je zachována v případě, že je v poslední den této lhůty informace o odstoupení od smlouvy odeslána. K odstoupení od smlouvy lze využít formulář dostupný na internetových stránkách Poskytovatele.

V případě, že zákazník odstoupil od smlouvy, a zároveň mu byla na jeho výslovnou žádost provedena aktivace Služeb v lhůtě pro odstoupení od Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli instalační poplatek dle příslušného ceníku, a zároveň poměrnou částku odpovídající rozsahu poskytnutých Služeb v rámci prvního zúčtovacího období.

## **PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

Zákazník je oprávněn provést reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo zakoupeného či pronajatého zařízení.

V případě reklamace kvality či rozsahu poskytovaných služeb je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada služby objeví, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadně poskytnutou službu zanikne. Zákazník je v případě reklamace služby povinen nahlásit vadu služby na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto Předmluvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu služby osobně na provozovně Poskytovatele. Reklamaci vadně poskytnutých služeb vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi poměrně snížena cena za poskytované služby v rozsahu, ve kterém zákazník z důvodů na straně Poskytovatele nemohl služby z důvodu jejich vady odebrat.

Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi škodu ani jakoukoliv jinou újmu, která mu vznikla v souvislosti s vadou služby.

V případě reklamace vyúčtování je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, jinak právo reklamovat vyúčtování zanikne. Zákazník je v případě reklamace vyúčtování povinen nahlásit rozsah a důvod reklamovaného vyúčtování na zákaznickou linku Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto předsmulvních informací, nebo na internetových stránkách Poskytovatele. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vyúčtování osobně na provozovně Poskytovatele. Reklamaci vyúčtování vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi vystaveno opravné vyúčtování.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyúčtováním služeb třetích stran, případně nebyl spokojen s kvalitou či rozsahem poskytovaných služeb třetích stran, je povinen provést reklamaci prostřednictvím Poskytovatele. Pro reklamaci služeb třetích stran platí pravidla reklamací výše.

V případě reklamace pronajatého zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví. Reklamaci vadného zařízení je zákazník povinen uplatnit písemně zasláním reklamace elektronicky na e-mail [info@sanet.cz](mailto:info@sanet.cz), ústně do reklamačního protokolu na provozovně Poskytovatele. Reklamaci vady pronajatého zařízení vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení. V případě reklamace zakoupeného zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví, nejpozději však do 24 měsíců od koupě zařízení.

V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo pronajatého zařízení a zákazníkem je spotřebitel, je oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací, kterým je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, internetové stránky <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které si zákazník objednal přes internet, je možné řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporů v rámci EU na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. V ostatních případech jsou pro rozhodování sporů příslušné obecné soudy České republiky.

## **INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU**

Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb.

Právo na paušální náhradu vzniká zákazníkovi v případě, že dojde ke zneužití

přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na paušální náhradu má zákazník rovněž v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

## **OSOBNÍ ÚDAJE**

Pro účely uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatel shromažďuje především následující osobní údaje:

1. podnikající fyzická osoba - jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);

2. podnikající právnická osoba - obchodní firma, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);

3. nepodnikající osoba - jméno a příjmení, bydliště, datum narození, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.

Kromě výše uvedených osobních údajů zpracovává Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služeb především takové údaje, které vznikají po dobu účinnosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, přičemž se jedná převážně o následující údaje:

1. údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami;

2. údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování služeb; zejména se jedná o druh poskytnuté služby, cenu poskytnuté služby, způsob přístupu ke službě, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání služeb (Provozní údaje);

3. údaje zpracovávané v sítích elektronických komunikací Poskytovatele nebo

prostřednictvím odebírané služby, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele služby; zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je koncové zařízení připojeno (Lokalizační údaje).

Poskytovatel zpracovává výše uvedené osobní údaje za účelem plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavřel se zákazníkem, za účelem plnění právní povinnosti a z důvodů oprávněných zájmů Poskytovatele. Zpracování v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů zákazníka může probíhat rovněž na základě jeho souhlasu, a to především pro marketingové účely. Tento souhlas je ze strany zákazníka kdykoliv odvolatelný. Bližší informace ke zpracování osobních údajů obsahují jiné dokumenty vydané Poskytovatelem.

## **DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE**

Ze závažných technických důvodů, zejména v reakci na bezpečnostní incidenty, při zjištění hrozby či zranitelnosti, v důsledku poškození nebo zničení využívaného zařízení, je Poskytovatel oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služeb, případně odpojit zařízení, které představuje hrozbu pro bezpečnost či integritu Poskytovatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

V případě, že je uživatel povinen hradit náklady na dodání, je tato informace uvedena ve smlouvě a/nebo ceníku. Náklady na dodání zařízení jsou standardně započteny v aktivačním či instalačním poplatku, neboť telekomunikační zařízení jsou dodány technikem Poskytovatele při aktivaci či instalaci Služeb. Poskytovatel nedisponuje službami ani produkty, které by byly speciálně přizpůsobeny osobám se zdravotním postižením.

Veškeré smluvní i další Poskytovatelem využívané dokumenty (obchodní podmínky, ceníky, vzorová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, specifikace služeb, vzorové formuláře atd.) jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele [www.internetnonstop.cz](http://www.internetnonstop.cz)

Poskytovatel služeb elektronických komunikací je:

Jan Kocourek, se sídlem K Poříčské stráni 213, 541 01 Trutnov(dále jen

„Poskytovatel“)

IČO 65212223, DIČ CZ7405313575

Internetové stránky Poskytovatele: [www.internetnonstop.cz](http://www.internetnonstop.cz)

Zákaznická linka 498771141, 777896220, e-mail [info@sanet.cz](mailto:info@sanet.cz)