

poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem uživatel nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáže, přemístění, revize, měření či demontáže služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby uživatel zajistil přístup do prostoru v nemovitosti, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nezajistí je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy.

4.4. Užívání Služeb

4.4.1. Kdo může Službu užívat

Služby je oprávněn užívat uživatel, anebo osoby, které s uživatelem obývají nemovitost. V případě účastníka – podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu uživatele.

4.4.2. Jak Službu užívat

Při užívání Služeb: a) uživatel nesmí zasahovat do zařízení poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;

b) uživatel nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující volání;

c) uživatel musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;

d) uživatel nesmí používat ani šifrit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě HD internet nebo dalších osob.

e) uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

f) uživatel nesmí používat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům;

g) uživatel se musí zdržet jakýchkoli jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.)

h) uživatel nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení uživatele (1 MAC adresa), není-li s poskytovatelem dohodnuto jinak.

4.5. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě HD internet porucha, odstraní ji poskytovatel co nejdříve. Pokud Služby přestanou fungovat nebo uživatel není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit poskytovateli na tel. lince 499 949 494, 777719280. Po nahlášení opraví poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména nemožnost přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závada způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli, a uživatel je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele. Závada se bere za způsobenou uživatelem, pokud má příčinu v pozdním oznámení uživatelem kontaktním místu provozovatele. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení poskytovatele, umístěného v objektu uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. Za velkou trvající odchylku od běžné dostupné rychlosti vkládaní či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % trvající déle než 30 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžné dostupné rychlosti vkládaní či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % za situace, kdy k tomuto dojde minimálně ve třech případech přesahujících jednu minutu v časovém úseku 1 hodiny. Dopady těchto odchylek má obdobné dopady jako ty popsané v poslední větě čl. 4.6.1. těchto VOP. Odchytky popsané v tomto ustanovení zakládají právo uživatele dle čl. 6 těchto VOP.

4.6. Omezení Služeb

4.6.1. Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodů jiného důležitého veřejného zájmu.

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb poskytovatel může také v případě, že:

a) uživatel neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;

b) existuje důvodné podezření, že uživatel nebo jiná osoba zneužívá Vám poskytnuté Služby;

c) z důvodů podstatného porušení smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li uživatel nápravu;

d) uživatel užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům;

e) Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace. Poskytování služeb vyjmenovaných v čl. 4. nemá vliv na Službu přístupu k internetu. Poskytovatel poskytuje mimo internetového připojení specializované služby (IPTV a VOIP). V případě připojení uživatele přes optický kabel nemá poskytování těchto služeb vliv na kvalitu služby internetového připojení. V případě bezdrátového připojení, užívání těchto specializovaných služeb může mít vliv na službu přístupu k internetu, o čemž byl účastník řádně poučen. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji), či např. na pomalejší načítání webových stránek. Výslednou rychlost internetového připojení lze spočítat z následujícího vzorce kde Tv je

šířka pásma pro televizi (tabulka 4.6.1a), TEL je šířka pásma VOIP (tabulka 4.6.1b), CON je maximální rychlost datového připojení v Mbps. **Podmínkou sledování IPTV je dostatečné kvalitní stabilní datové připojení s rychlostí min. 10 Mbps.**

Rychlost internetu – CON – TV – TEL

Tabulka číslo 4.6.1a

	kodek H264	kodek H265
SD rozlišení (480p)	1.5 Mbit	0.75 Mbit
HD rozlišení (720p)	3.0 Mbit	1.5 Mbit
FULL HD rozlišení (1080p)	6.0 Mbit	3.0 Mbit

Tabulka číslo 4.6.1b

kodek G.711 - 0.087 Mbit, kodek G.729 - 0.032 Mbit, kodek G.726 - 0.056 Mbit, kodek G.728 - 0.032 Mbit
--

4.6.2. Důsledky omezení

Poskytování služeb bude uživatel obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.6.1. a) až d) platí poskytovatel Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušení poskytování Služeb uvedená v čl. 4.6.1., nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů uživatele. Má však pochopitelně dopad na kvalitu poskytované Služby ve smyslu snížení rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve Smlouvě, či dočasné nefunkčnosti poskytované Služby. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. na načítání webových stránek.

4.6.3. Pozastavení Služby na žádost účastníka

Na žádost účastníka lze po schválení poskytovatele dočasné Služby pozastavit. Doba takového pozastavení nesmí přesáhnout 6 měsíců, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodí jinak. Účastník má právo žádat pozastavení Služeb opakovaně s tím, že mezi jednotlivými pozastávkami musí být Služba aktivní alespoň dva měsíce. Jednotlivé služby lze pozastavit na základě písemné žádosti účastníka, která musí být podána alespoň 14 dní před žadáním termínem pozastavení Služby. Pokud bude pozastavení schváleno poskytovatelem, dojde k pozastavení od 1. dne následujícího měsíce od doručení žádosti. Po vypršení žadané doby pozastavení budou poskytnuté Služby automaticky obnoveny. Pozastavení poskytování Služby nelze využít v případě sjednání platby v ročním intervalu. Podmínkou pro vyhovění žádosti dle tohoto odstavce je mimo jiné skutečnost, že poskytovatel nevede za účastníkem žádné pohledávky.

4.7. Kapacita

Abyste nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může poskytovatel stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat uživatel překročí, může poskytovatel omezit rychlost přenosu u uživatelem užívané Služby do konce určeného období. **Poskytovatel informuje účastníky, že měření rychlosti služeb probíhá na transportní vrstvě L4.**

4.8. Odpovědnost za škodu

Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.9. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi

V případě telefonní služby je možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k poskytovateli i se svým telefonním číslem. Je také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě je třeba, aby přejímající poskytovatel zaslal požadavek na přenos čísla. Tento požadavek je třeba doplnit do 10 pracovních dnů o výpověď telefonní služby ze strany poskytovatele. Pokud se tak nestane, požadavek přejímajícího poskytovatele bude zamítnut.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je třeba platit a v jaké výši

Cenu za Služby se hradí od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

5.2. Vyúčtování

Cena za Služby se účtuje měsíčně. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodí jinak. Pokud má uživatel zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud uživatel nesdělí poskytovateli adresu elektronické pošty, bude poskytovatel zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účtovat cenu za Služby v měsíci předcházejícím tomu měsíci, za nějž jsou Služby účtovány. Způsob platby poskytovatel s uživatelem sjednali ve Smlouvě.

V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je uživatel povinen platit vyúčtování na účet provozovatele uvedený ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

5.3. Pozdní úhrady

Pokud uživatel neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jako bylo doručeno vyúčtování a bude mu poskytnuta minimálně 7denní náhradní lhůta k zaplacení. Pokud ani poté nedojde k úhradě ceny za Služby, může být omezeno poskytování Služeb (4.6.1.). Pro obnovu Služeb omezených dle tohoto odstavce má právo si poskytovatel žádat od účastníka mimořádnou platbu ve výši až tří měsíčních plateb za Služby.

5.4. Neuhrzení ceny opakovaně

Pokud uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b). Od Smlouvy je možné rovněž odstoupit, pokud uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy

jakákoli 3 vyúčtování a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn. (2.7.3.2.a).

5.5. Úhrada

Jakoukoliv platbu, kterou poskytovatel od účastníka obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky uživatele. O tom, na jakou úhradu dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání uživatele informovat.

6. Reklamační řád

6.1. Nesouhlas s vyúčtovanou cenou

Pokud uživatel nesouhlasí s vyšší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

6.2. Odkladný účinek

Reklamace vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamace rozhodnout.

6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou

Pokud uživatel nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

6.4. Vyřízení reklamace

Reklamace bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamace vyúčtování vyřízena kladně, bude uživateli případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud bude reklamace Služby vyřízena kladně, bude zohledněna případná sleva z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se poskytovatel a uživatel pokusí veškeré spory řešit dohodou.

7. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi poskytovatelem a uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech (Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad.

8. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky a Ceník. Podpisem Smlouvy uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na www.hdinternet.cz.

9. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 8. 2019 aktuální znění Všeobecných podmínek lze najít na www.hdinternet.cz.