

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

veřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných společností Telmedia s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

Tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných služeb, jakožto služeb elektronických komunikací, jsou ve smyslu § 1751 odst. 1 OZ nedílnou součástí každé Smlouvy uzavírané mezi společností Telmedia s.r.o., IČ: 25993241, se sídlem U Josefa 152 , 530 09 Pardubice, zapsané pod sp. zn. C 18891 vedenou u Krajského soudu v Hradci Králové, jako poskytovatelem na straně jedné, a jejím smluvním partnerem, jako uživatelem, na straně druhé.

1. Definice pojmů

- 1.1 „**Ceník služeb**“ je dokument vydávaný TELMEDIA S.R.O. a určující v jeho platném znění výši cen za jednotlivé Služby poskytované TELMEDIA S.R.O. Uživatelům. Konkrétní cena konkrétní Služby je vždy dohodnuta ve Smlouvě.
- 1.2 „**ČTÚ**“ je Český telekomunikační úřad, internetové stránky <http://www.ctu.cz/>.
- 1.3 „**Definovaný uživatel**“ – právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je Spotřebitel a fyzická osoba podnikající;
- 1.4 „**TELMEDIA S.R.O.**“: společnost Telmedia s.r.o., IČ: 25993241, se sídlem U Josefa 152 , 530 09 Pardubice, zapsané pod sp. zn. C 18891 vedenou u Krajského soudu v Hradci Králové.
- 1.5 „**Koncový bod Služby**“ je standardizované rozhraní na elektronickém komunikačním zařízení TELMEDIA S.R.O., na které Uživatel připojuje svá telekomunikační koncová zařízení. Koncový bod Služby je koncovým bodem sítě dle ZEK; ve Smlouvě může být označen také jako Koncový bod DS.
- 1.6 „**Koncový uživatel**“ je Uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací; práva a povinnosti Uživatele podle těchto Všeobecných podmínek platí pro Koncového uživatele, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 1.7 „**Kontaktní osoba**“ je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajícími se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, pro které jsou příslušné, nebo i pořadí, ve kterém mají být druhou smluvní stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, považují se za Kontaktní osoby ty osoby, které jsou uvedené v § 430 a § 431 OZ.
- 1.8 „**Lokalita Uživatele**“ je prostor oprávněně užívaný Uživatelem, event. jeho Koncovým uživatelem, specifikovaný ve Smlouvě jako prostor určený pro instalaci Účastnického zařízení; ve Smlouvě může být označován též jako místo instalace.
- 1.9 „**OZ**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 1.10 „**Objednávka**“ potvrzená Objednávka Služby je nedílnou součástí Smlouvy (nikoli s Koncovým uživatelem) a určuje závazné cenové a technické podmínky zřízení a poskytování Služby. K jedné Smlouvě se může vázat více Objednávek; Objednávka tak představuje dílčí smlouvu. Do doby provedení úkonů podle provozních podmínek veřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných TELMEDIA S.R.O. předcházejících uzavření Smlouvy představuje Objednávka žádost Uživatele o uzavření Smlouvy. Kde se ve Všeobecných podmínkách hovoří o Smlouvě, použijí se ujednání přiměřené pro Objednávku.
- 1.11 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle OZ, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou písemnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele.
- 1.12 „**Provozní podmínky**“ jsou vydané TELMEDIA S.R.O. v souladu se ZEK a OZ. Smlouva neuzavíraná s Koncovým uživatelem se řídí zásadně též platným zněním Provozních podmínek.
- 1.13 „**Předávací protokol Služby**“ je dokladem o zřízení, změně nebo zrušení Služby – zásadně ne u Koncového uživatele; společně s potvrzenou Objednávkou je podkladem k fakturaci.
- 1.14 „**Sít TELMEDIA S.R.O.**“ je síť elektronických komunikací ve smyslu ZEK, provozovaná TELMEDIA S.R.O. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba, ve Smlouvě může být označena též jako DS.
- 1.15 „**Služba**“ je příslušná služba elektronických komunikací ve smyslu ZEK a čl. 2.2, poskytovaná TELMEDIA S.R.O. na základě Smlouvy (uvedená v Objednávce – neplatí pro Koncové uživatele). Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a jejich přílohách. Službou jsou označovány též Služby podle čl. 2.5.
- 1.16 „**Smlouva**“ je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (a souvisejících služeb), uzavřená mezi TELMEDIA S.R.O. a Uživatelem (společně též „smluvní strany“) včetně jejich dodatku a příloh.
- 1.17 „**Specifikace služby**“ je dokument definující závazné technické parametry poskytovaných Služeb. Specifikace služby je nedílnou součástí každé Smlouvy uzavírané s Koncovým uživatelem.
- 1.18 „**Spotřebitelem**“ je Uživatel – fyzická osoba nepodnikající, která uzavře Smlouvu s TELMEDIA S.R.O. mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.19 „**Účastnické zařízení**“ je elektronické komunikační zařízení, které TELMEDIA S.R.O. dočasně umístila v Lokalitě Uživatele a jehož pomocí poskytuje Uživateli sjednané Služby. Toto zařízení zůstává

vlastnictvím TELMEDIA S.R.O. a doba jeho dočasného umístění v Lokalitě Uživatele je vázána na trvání poskytování Služby.

- 1.20 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která je s TELMEDIA S.R.O. ve smluvním vztahu; Uživatel může v souladu se Smlouvou zajišťovat službu Koncovým uživatelům.
- 1.21 „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto Všeobecné podmínky TELMEDIA S.R.O. v jejich platném znění, vydané TELMEDIA S.R.O. v souladu se ZEK a OZ. Každá Smlouva se řídí vždy platným zněním Všeobecných podmínek.
- 1.22 „**Web**“ jsou internetové stránky na adrese <http://www.telmedia.cz/>.
- 1.23 „**Zakoupené zařízení**“ je zařízení, které si Uživatel zakoupil od TELMEDIA S.R.O.; právní poměry týkající se vad Zakoupeného zařízení apod. se řídí OZ.
- 1.24 „**Závada**“ je přerušení Služby nebo nedodržení smluvních parametrů Služby v Koncovém bodě Služby.
- 1.25 „**ZEK**“ je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v účinném znění.

2. Služby elektronických komunikací a další služby

- 2.1 TELMEDIA S.R.O. je na základě oznámení komunikační činnosti podle § 13 ZEK ČTÚ, provozovatelem veřejné komunikační sítě a poskytuje na přidělených kmitočtech na území České republiky veřejně dostupné služby:
 - (a) zajišťování veřejných komunikačních sítí,
 - (b) poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.2 Konkrétní službu či služby elektronických komunikací z nabídky TELMEDIA S.R.O., které jsou předmětem smluvního vztahu mezi TELMEDIA S.R.O. a Uživatelem, stanoví Smlouva. Základní druhy poskytovaných Služeb jsou:
 - (a) připojení k internetu;
- 2.3 Služby el. komunikací jsou poskytovány ode dne zprovoznění, zásadně dohodnutého předem.
- 2.4 Služba je poskytována na území České republiky, není-li dohodnuto jinak.
- 2.5 TELMEDIA S.R.O. poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. TELMEDIA S.R.O. dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Aktuální přehled servisních služeb poskytovaných TELMEDIA S.R.O. je vždy uveden na Webu či Provozních podmínkách vydávaných TELMEDIA S.R.O. Ceny za servisní služby jsou uvedeny v Ceníku služeb nebo na Webu. Není-li v těchto Všeobecných podmínkách, na Webu nebo v Ceníku služeb výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, je zpoplatněna. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá TELMEDIA S.R.O. TELMEDIA S.R.O. má právo si účtovat dopravné stanovené v

příslušném Ceníku služeb. Toto může vyúčtovat i případě, že provedení servisního zásahu bylo nedůvodné nebo reklamace neoprávněná.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna:
 - (a) měnit a doplňovat Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a/nebo Ceník služeb z důvodu změny platné legislativy či změny na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, za účelem inovací a rozvoje ve lhůtách a způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami;
 - (b) měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a/nebo Ceník služeb, co se týká rozsahu podmínek, kvality a ceny Služeb ve lhůtách a způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změn podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění Sítě TELMEDIA S.R.O., vývoje nových technologií, přičemž ukončované Služby se zavazuje nahradit jinými obdobnými, je-li to technologicky a ekonomicky přiměřené;
 - (c) odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě či Objednávku, jestliže má za Uživatelem splatné neuhrazené pohledávky; TELMEDIA S.R.O. je oprávněna odmítnout uzavření Smlouvy či Objednávku rovněž v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je TELMEDIA S.R.O. oprávněna i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).
 - (d) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů, blíže viz čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.
- 3.2 TELMEDIA S.R.O. je povinna:
 - (a) zřídit a řádně poskytovat dohodnutou Službu v souladu se Smlouvou s výjimkou případů, kdy při instalaci zařízení nebo zprovoznění Služby nastanou nikoli na straně TELMEDIA S.R.O. překážky, pro které nelze splnit povinnost TELMEDIA S.R.O.;
 - (b) uveřejnit v každé provozovně a na Webu návrh Smlouvy, včetně Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a Ceníku služeb;
 - (c) oznámit změnu a/nebo doplnění Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a/nebo Ceníku služeb předem Uživateli, a to nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn, a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, a současně s tímto Uživatele vyrozumět o jeho právu vypovědět Smlouvu v případě, že se změna bude týkat záležitostí uvedených v

ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK a Uživatel nebude se změnou souhlasit – podrobněji čl. 8.4(a) přičemž lhůta k uveřejnění změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem a dále v případě, kdy je jako datum účinnosti ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než příslušná lhůta od uveřejnění, nastává účinnost právě 1 měsíc od uveřejnění změny smluvních podmínek – podmínky přímo závazné z právních předpisů budou aplikovány od účinnosti zákona;

- (d) udržovat svá elektronická komunikační zařízení a infrastrukturu Sítě TELMEDIA S.R.O. v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě;
- (e) odstraňovat Závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení nebo Síti TELMEDIA S.R.O. v souladu s článkem 5 těchto Všeobecných podmínek;
- (f) informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou TELMEDIA S.R.O. v dostatečném předstihu známy.

3.3 Uživatel je oprávněn:

- (a) užívat Službu v souladu se Smlouvou,
- (b) požádat o změnu Služeb poskytovaných podle Smlouvy,
- (c) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.

3.4 Uživatel je povinen:

- (a) užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, písemnými návody a pokyny TELMEDIA S.R.O.,
- (b) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby,
- (c) neprovádět bez předchozího písemného souhlasu TELMEDIA S.R.O. změny nastavení, zapojení či umístění elektronického komunikačního zařízení TELMEDIA S.R.O. mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby,
- (d) nevyužívat Služby k nezákonné činnosti nebo k činnostem v rozporu s právními předpisy,
- (e) zajistit, aby telekomunikační koncové zařízení, které připojuje Uživatel do Sítě TELMEDIA S.R.O., splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy; Uživatel odpovídá za stav svých telekomunikačních koncových zařízení, která připojuje na elektronická komunikační zařízení TELMEDIA S.R.O., včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- (f) zajistit TELMEDIA S.R.O. nezbytnou součinnost při zřizování a zajišťování provozu

Služby, včetně zajištění oprávnění k instalaci zařízení a dalších prvků Sítě TELMEDIA S.R.O.,

- (g) zajistit a umožnit po předchozím upozornění osobám pověřeným TELMEDIA S.R.O. přístup ke Koncovému bodu služby i Účastnickému zařízení za účelem jeho montáže, údržby, opravy, výměny nebo demontáže,
- (h) písemně informovat TELMEDIA S.R.O. po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních a kontaktních údajů, a to nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala,
- (i) neprodleně ohlásit TELMEDIA S.R.O. všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy Sítě TELMEDIA S.R.O. a Závady,
- (j) řádně zabezpečit Účastnická zařízení instalovaná v Lokalitě Uživatele před poškozením, krádeží a zničením; škodu způsobenou TELMEDIA S.R.O. Uživatelem nebo třetí osobou v souvislosti s porušením povinnosti Uživatele nahradí Uživatel v plném rozsahu,
- (k) uhradit TELMEDIA S.R.O. veškeré náklady spojené s elektronickým komunikačním zařízením nebo změnou Služby, které musela TELMEDIA S.R.O. vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či Služby dle Provozních podmínek,
- (l) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas TELMEDIA S.R.O. jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s TELMEDIA S.R.O.; byla-li uzavřena zvláštní smlouva o mlčenlivosti či ochraně informací, nejsou závazky z ní plynoucí tímto ustanovením dotčeny.
- (m) uhradit TELMEDIA S.R.O. smluvní pokutu ve výši 15 000,00 Kč za každý případ porušení příslušného zákazu či povinnosti, uvedených v bodech 3.4(a) až 3.4(m) těchto Všeobecných podmínek.
- (n) uhradit doučtovanou výši slevy z cen a poplatků uvedených ve Smlouvě v případě nedodržení doby závazku, včetně Služeb dle Objednávky.

3.5 Koncový uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit Služby či Účastnická zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele třetím osobám.

4. Cena služeb a platební podmínky

4.1 Ceny za sjednané Služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

4.2 Ceny za poskytnuté Služby platné v době uzavření Smlouvy, a podrobnosti týkající se termínů a

způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v souladu ZEK. Ceník služeb platný ke dni podpisu Smlouvy je připojen jako její příloha. Aktuální informace o platných cenách lze získat z platného Ceníku služeb, který je Uživateli k dispozici v sídle TELMEDIA S.R.O., a dále je zveřejněn na Webu. Cena konkrétní Služby nikoli Koncového uživatele je vždy dohodnuta v potvrzené Objednávce, která je součástí Smlouvy.

4.3 Ceny za Služby a doplňkové služby jsou účtovány následujícím způsobem:

- (a) U pravidelně se opakujících úhrad je zúčtovacím obdobím jeden (1) měsíc.
- (b) Jednorázové zřizovací ceny (poplatky) jsou zúčtovány po provedení prací či vzniku nároku na příslušný poplatek v nejbližším zúčtovacím období Služeb.
- (c) Pravidelné měsíční ceny jsou účtovány 1. den daného měsíce. Za ne celé měsíce se ceny účtují v poměrné výši (za každý den). Pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má třicet (30) dnů.
- (d) Není-li ve Smlouvě či v potvrzené Objednávce dohodnuto jinak, jsou ceny za Službu účtovány ode dne předání Služby.
- (e) TELMEDIA S.R.O. může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou Službu.

4.4 Ceny za Služby jsou splatné na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu nebo na základě smlouvy, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje první (1.) den v měsíci, ve kterém je Služba poskytována, nebo den zřízení Služby. Na jednom daňovém dokladu/faktuře má TELMEDIA S.R.O. právo vyúčtovat Uživateli platbu za všechny poskytované Služby a doplňkové služby. Faktury jsou doručovány Uživateli elektronicky, ve formátu PDF, a to na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě či Objednávce. Uživatel s touto formou vystavování a doručování daňových dokladů výslovně souhlasí.

4.5 Splatnost faktur je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se TELMEDIA S.R.O. a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet TELMEDIA S.R.O. Neuhradí-li Uživatel vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.

4.6 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesíláním upomínek ve výši 200 Kč za upomínku, a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

4.7 Ocitne-li se Uživatel v prodlení s placením fakturované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je TELMEDIA S.R.O. oprávněna účtovat mu ode dne následujícího po dni vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti jejího vyúčtování. Právo TELMEDIA S.R.O. domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou

dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

4.8 Neuhradí-li Uživatel účtované částky TELMEDIA S.R.O. ani po prokazatelném doručení upozornění s uvedením přiměřené náhradní lhůty k plnění, vyhrazuje si TELMEDIA S.R.O. právo pozastavit poskytování Služeb do doby zaplacení pohledávky. Opětovná aktivace pozastavené Služby je zpoplatněna dle platného Ceníku služeb.

5. Hlášení Závad, termíny jejich odstranění a kompenzace za poruchy

5.1 Zjistí-li Uživatel Závadu, ohlásí tuto skutečnost TELMEDIA S.R.O. na příslušný kontakt specifikovaný ve Smlouvě, a to elektronickou poštou dostupnou nepřetržitě po dobu dvaceti čtyř hodin denně, nebo telefonicky v pracovní hodiny TELMEDIA S.R.O.

5.2 Oznámení vzniku Závady probíhá mezi Kontaktními osobami bez zbytečného odkladu po zjištění jejího vzniku; Uživatel však nejprve prověří, že Závada není na jeho straně. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou Závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- (a) identifikaci Uživatele a Smlouvy, číslo okruhu,
- (b) identifikaci zařízení, na němž se projevuje Závada (pokud je známo),
- (c) popis Závady,
- (d) čas, kdy se Závada projevila (T0),
- (e) čas odeslání sdělení (T1),
- (f) jméno a podpis Kontaktní osoby a spojení na ni.

5.3 TELMEDIA S.R.O. se zavazuje odstranit Závady vzniklé na své straně co nejdříve v souladu se Smlouvou.

5.4 TELMEDIA S.R.O. je při odstraňování Závady oprávněna ke vstupu do Lokality Uživatele za přítomnosti odborně způsobilého pracovníka Uživatele, event. Koncového uživatele. Pokud Uživatel nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí v prodlení, může TELMEDIA S.R.O. odepřít Uživateli přiznání poměrné slevy z měsíčních poplatků.

5.5 Odpovídá-li za Závadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je TELMEDIA S.R.O. oprávněna vyúčtovat Uživateli náklady, jež jí v souvislosti s odstraněním takové Závady vznikly.

5.6 Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit TELMEDIA S.R.O. zjištěné poruchy, vady nebo poškození Účastnického nebo Zakoupeného zařízení, antény či kabeláže; za počátek Závady se považuje čas jejího oznámení TELMEDIA S.R.O.

5.7 Potvrdí-li TELMEDIA S.R.O. Závadu z příčiny na její straně, považuje se nahlášení Závady za reklamaci ve smyslu čl. 6 níže.

5.8 Do doby trvání Závady se nezapočítává čas, po který Uživatel neumožní TELMEDIA S.R.O. provést servisní zásah na Účastnickém zařízení anebo po který je Účastnické zařízení (nebo Lokality Uživatele) k provedení servisního zásahu nedostupné z jiných, TELMEDIA S.R.O.

nezaviněných důvodů.

- 5.9 Do doby trvání Závady se nezapočítává doba trvání předem oznámené plánované údržby.

6. Reklamacce a kompenzace

- 6.1 Uživatel je oprávněn reklamovat Službu (její kvalitu) anebo výši účtované ceny. Nedostatečnou kvalitou Služby je též rozpor kvality poskytované Služby se Specifikací služby a potvrzenou Objednávkou, pokud Služba nespĺňuje jeden nebo více parametrů Služby z důvodu, za které odpovídá TELMEDIA S.R.O. Nedostatečná kvalita Služby má důsledky uvedené v čl. 6.7 níže.

- 6.2 Reklamacce musí mít být písemná, doručena TELMEDIA S.R.O. a musí být podána neodkladně, nejpozději:

- (a) do 2 měsíců od poskytnutí Služby, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované Služby,
- (b) do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jedná-li se o reklamaci nesprávné vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne.

- 6.3 Obsah reklamacce musí být dostatečný pro to, aby TELMEDIA S.R.O. mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na reklamace učiněné formou podle tohoto článku 6.

- 6.4 Pokud by písemná forma reklamacce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou Smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky:

- (a) předběžná informace je předána Kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena,
- (b) do 12 hodin po jejím předání je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace a s náležitostmi podle čl. 5.2 shora.

- 6.5 Podání reklamacce na výši vyúčtování ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.

- 6.6 TELMEDIA S.R.O. je povinna vyřídit reklamaci proti výši vyúčtování ceny stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamacce.

- 6.7 Pokud je Závadou z příčiny na straně TELMEDIA S.R.O. znemožněno Uživateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší tří hodin od nahlášení Závady Uživatелеm, má Uživatel právo na snížení měsíční ceny v příslušném měsíci o jednu sedmsetdvacetinu (1/720) za každou započatou hodinu trvání Závady.

- 6.8 Vznikne-li Uživateli přeplatek, má nárok na jeho vrácení na základě kladně vyřízené reklamacce proti výši vyúčtování ceny a TELMEDIA S.R.O. se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Uživateli 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. TELMEDIA S.R.O. je oprávněna použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek TELMEDIA S.R.O. za Uživatелеm. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, TELMEDIA S.R.O. vrátí Uživateli přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamacce, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatелеm.

- 6.9 TELMEDIA S.R.O. je v případě reklamacce rozsahu a kvality poskytované Služby povinna vyzoomět Uživatеле o uznání nebo neuznání reklamacce písemnou formou, faxem nebo elektronickou poštou v souladu s formou, jak byla reklamacce uplatněna, vždy je však oprávněna učinit toto vyzoomění písemně.

- 6.10 TELMEDIA S.R.O. neuzná reklamaci, zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 6.2 shora, anebo pokud TELMEDIA S.R.O. již dříve tuto reklamaci odmítla, nebo tato reklamacce byla TELMEDIA S.R.O. již dříve vyřízena v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

- 6.11 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacce může Uživatel podat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě jednoho (1) měsíce od doručení vyřízení reklamacce, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, námitku u odboru ČTÚ místně příslušného pro danou oblast, neučiní-li tak Uživatel včas, právo podat námitku zanikne. Podání námítky nemá odkladný účinek a Uživatel se tak nezabavuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatеле rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat

7. Omezení poskytování Služby

- 7.1 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

- (a) provádění údržby nebo opravy Sítě TELMEDIA S.R.O.,
- (b) krizového stavu ve smyslu ZEK,
- (c) závažných objektivních technických nebo provozních důvodů bránících po přechodnou dobu řádnému poskytování Služby,
- (d) vyšší moci
- (e) vzniku dalších podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách.

Tyto okolnosti sdělí TELMEDIA S.R.O. Uživateli, pokud možno, pět (5) pracovních dní předem, anebo bez zbytečného odkladu poté, co nastaly.

8. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

- 8.1 Smlouvu nebo jednotlivou Službu je možné uzavřít

na dobu určitou na dobu neurčitou, nebo na dobu neurčitou s minimální dobou plnění. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou – pro níž se za doby trvání doby minimálního plnění přiměřeně užití podmínky pro Smlouvu uzavřenou na dobu určitou. Kde se v těchto Všeobecných podmínkách pojednává o ukončení Smlouvy, použijí se taková adekvátně na Objednávku dílčí poskytované Služby.

- 8.2 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této doby nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, Smlouva se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců.
- 8.3 Převod práv nebo postoupení závazků Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s předchozím písemným souhlasem TELMEDIA S.R.O.
- 8.4 Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- (a) ke dni nabytí účinnosti jednostranné změny Smlouvy, Všeobecných podmínek, Provozních podmínek nebo Ceníku služeb (v části týkající se sazeb za poskytované Služby dle Smlouvy) ze strany TELMEDIA S.R.O., oznámených v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, jestliže:
 - (i) jde o změny podmínek Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK;
 - (ii) Uživatel s takovou změnou nesouhlasí;
 - (iii) je výpověď z uvedeného důvodu doručena TELMEDIA S.R.O. právě do dne nabytí účinnosti změn;
 přičemž o tomto právu jej bude TELMEDIA S.R.O. informovat způsobem a ve lhůtách pro oznamování změn smluvních podmínek;
 - (b) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu u Smlouvy či Objednávky na dílčí Službu uzavřené na dobu neurčitou; výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena TELMEDIA S.R.O.;
 - (c) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu u Smlouvy uzavřené na dobu určitou; výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena TELMEDIA S.R.O., Uživatel je povinen zaplatit TELMEDIA S.R.O. smluvní pokutu ve výši součtu pravidelných měsíčních plateb (paušálů, resp. minimálních plateb) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši nákladů na telekomunikační zařízení, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž byla-li Smlouva uzavřena s Definovaným uživatelem, uhradí tento při předčasném skončení Smlouvy sjednané na dobu určitou částku ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů, resp. minimálních plateb zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy tehdy, pokud Smlouva skončí do tří měsíců

od jejího uzavření a vždy uhradí též náklady spojené s telekomunikačním zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě (smluvních dokumentech).

- 8.5 Právo výpovědi Smlouvy podle čl. 8.4(a) Všeobecných podmínek Uživateli nenáleží v případě, že k příslušným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Stejně tak toto právo nenáleží Uživateli, jemuž byly konkrétní změny známy již před uzavřením Smlouvy.
- 8.6 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu zejména z těchto důvodů:
- (a) pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi TELMEDIA S.R.O. a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb;
 - (b) v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Síť TELMEDIA S.R.O. nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy;
 - (c) v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění povinností ze strany Uživatele dle čl. 3.4 těchto Všeobecných podmínek;
 - (d) v případě, že je Uživatel v prodlení s platbou min. 2 po sobě jdoucích vyúčtování po splatnosti, anebo je-li Uživatel v prodlení s platbou min. u 3 vyúčtování po splatnosti, a to i po tom, co na toto byl Uživatel prokazatelně upozorněn;
 - (e) v případě, že Uživatel úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
 - (f) v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování Závad Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost TELMEDIA S.R.O. v souladu se Smlouvou.
- 8.7 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna odstoupit od Smlouvy pokud Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem závodu Uživatele, byla uvalena nucená správa na Uživatele a jeho závod.
- 8.8 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna nezřídít přístup ke Službě v případech podle čl. 8.6(a) až 8.6(e) a 8.7 těchto Podmínek.
- 8.9 Skončením Smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit TELMEDIA S.R.O. veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku jednání Uživatele v rozporu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 8.10 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby výpovědí podanou Uživatelem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Uživatel povinen nahradit TELMEDIA S.R.O. vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě, že dojde k výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby ze strany TELMEDIA S.R.O. z důvodů uvedených v článku 8.6 těchto Všeobecných podmínek.

8.11 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů, TELMEDIA S.R.O. vše, co je vlastnictvím TELMEDIA S.R.O. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1 TELMEDIA S.R.O. odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku porušení povinností uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, jakož i povinností plynoucích z platných a účinných právních předpisů, pokud k takovému porušení došlo jednáním zaměstnanců TELMEDIA S.R.O.

9.2 TELMEDIA S.R.O. neodpovídá zejména za:

- (a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě TELMEDIA S.R.O. či její části,
- (b) škodu, která vznikne zaviněním Uživatele, v souvislosti s využíváním Služeb, především virovou nákazou, škody vzniklé omezením nebo pozastavením poskytováním Služeb z důvodu porušení Smlouvy Uživatelem;
- (c) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle platných a účinných právních předpisů, zejména v důsledku nezaviněného výpadku sítě Internet, opožděného dodání nebo poškození během přenosu mimo sféru vlivu TELMEDIA S.R.O.;
- (d) škodu z důvodu Závad vzniklých mimo telekomunikační zařízení TELMEDIA S.R.O.

9.3 Uživatel odpovídá za škodu na hmotném majetku TELMEDIA S.R.O. vzniklou prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním Koncového uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle platných a účinných právních předpisů. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši.

9.4 Částku vyčísлюjící škodu použije TELMEDIA S.R.O. nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, bude částka vyčísлюjící škodu postupně započítána na měsíční úhrady Uživatele za poskytnuté Služby tak, jak budou nabývat na splatnosti. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10. Ochrana osobních dat Uživatelů

10.1 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli nutné pro řádné poskytování Služby Uživateli a z důvodu svých oprávněných zájmů. Veškeré zpracování osobních údajů TELMEDIA S.R.O. provádí v souladu s nařízením 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES, a v

souladu s platnými a účinnými právními předpisy České republiky.

10.2 TELMEDIA S.R.O. je povinna vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatky dle platného a účinného ceníku.

10.3 TELMEDIA S.R.O. je oprávněna předávat jiným provozovatelům veřejných komunikačních sítí a poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací takové údaje o Uživatelích, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování Služeb a pro potřeby informační služby podle zákona či prevenci zneužívání sítě a služeb.

10.4 TELMEDIA S.R.O. zpracovává provozní a lokalizační údaje o Uživateli, a to za podmínek a v souladu se ZEK a s vyhláškou č. 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů.

11. Omezení odpovědnosti zpráv

11.1 TELMEDIA S.R.O. neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy u zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

11.2 V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost.

12. Spotřebitelská ujednání

12.1 Ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek se použijí v případě, že je Smlouva se Spotřebitelem uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory TELMEDIA S.R.O.

12.2 Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal TELMEDIA S.R.O. oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.

12.3 Byla-li Smlouva s Definovaným uživatelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, je TELMEDIA S.R.O. povinna nejdříve tři (3) měsíce a nejpozději jeden (1) měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat Definovaného uživatele o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zaslání vyúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Definovaného uživatele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších dvacet čtyř (24) měsíců. Takto prodloužená

Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Definovaný uživatel neudělí výslovně souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, končí Smlouva uplynutím doby nebo se prodlužuje na dobu neurčitou, je-li to stanoveno v těchto Všeobecných podmínkách.

- 12.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: spotrebiteleskspory@ctu.cz; webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb TELMEDIA S.R.O. se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů: adr@coi.cz; webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-oadr/> nebo <https://www.coi.cz/>.

13. Informace dle nařízení o otevřeném internetu:

- 13.1 Služba připojení k Internetu a její jednotlivé tarify jsou definovány především údaji o rychlostech pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, kdy:

- (a) inzerovaná rychlost je rovna rychlosti maximální, jde o rychlost uváděnou ve Smlouvě a nabídkách Služeb;
- (b) minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), kdy v případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Uživatel je oprávněn reklamovat Službu dle Smlouvy a platných právních předpisů;
- (c) maximální rychlostí se rozumí technicky proveditelná maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) v síti TELMEDIA S.R.O. na přípojce Uživatele, tato rychlost se uvádí ve Smlouvě či v Ceníku služeb v u příslušného tarifu a jedná se také o tzv. inzerovanou rychlost;
- (d) běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání/odesílání dat v době, kdy Službu používá; běžně dostupná rychlost je rovna 60 % až 100 % maximální rychlosti – tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat za časový úsek (Mb/s nebo MB/s); v případě kabelových vedení závisí na parametrech kabelového vedení, vzdálenosti od ústředny, u bezdrátového vedení závisí též na nečekaných překážkách (nové budovy, nově vzrostlé stromy).

- 13.2 Přehled rychlostí jednotlivých tarifů je uveden v příloze těchto Všeobecných podmínek – tuto přílohu lze aktualizovat vždy při změně tarifu či

vzniku nového či zániku starého tarifu z nabídky TELMEDIA S.R.O.

- 13.3 Každý tarif s vyšší hodnotou inzerované rychlosti poskytuje Uživateli vyšší komfort při využívání Služby. Čím vyšší rychlost, tím rychleji se (pokud tomu nebrání technika Uživatele) stahují a odesílají data, tím rychleji se načítají videa, je zajištěna plynulost jejich přehrávání, to samé platí o stahování souborů.

- 13.4 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c) zavádět opatření řízení. Případná opatření řízení provozu uplatňovaná TELMEDIA S.R.O. mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých Služeb – projevy takové skutečnosti viz čl. 13.5, a to především za účelem zajištění integrity sítě, k čemuž je TELMEDIA S.R.O. povinen ve smyslu ust. § 98 ZEK. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany TELMEDIA S.R.O. Soukromí Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

- 13.5 Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. webové stránky se budou načítat déle, videa se nebudou načítat či přehrávat plynule, může dojít k automatickému snížení rozlišení videí nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu, budou rastrovat nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany TELMEDIA S.R.O.

- 13.6 Využívání více Služeb od TELMEDIA S.R.O. současně může vést k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Některá ze Služeb tak může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména s nižší rychlostí. Případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb v takovém případě není ze strany TELMEDIA S.R.O. porušením Smlouvy.

Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a Služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu Koncového uživatele nebo TELMEDIA S.R.O. či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Skutečný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji – důsledky jsou podrobněji popsány v čl. 13.5. Velké odchylky od

inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k Internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. V případě, že nastane velká trvající, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Uživatel právo na reklamaci Služby dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažené rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. 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 dosažené 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.

14. Ustanovení společná a závěrečná

- 14.1 Veškeré změny a dodatky Smlouvy vyžadují písemnou formu, ujednání o změnách podmínek Smlouvy ze strany TELMEDIA S.R.O. ve smyslu těchto Všeobecných podmínek tím nejsou dotčena.
- 14.2 Doručovat písemnosti lze doporučeně poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou s vyžádáním potvrzení o doručení elektronické pošty, které je dokladem o doručení. Doručuje se na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy anebo na adresu později písemně oznámenou druhé smluvní straně jako adresu doručovací; nebyl-li Uživatel na doručovací adrese zastížen, považuje se za okamžik doručení okamžik vrácení doporučené zásilky, i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.
- 14.3 Všechny spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou Smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže Smluvní strany nedoručí k řešení podle do třiceti (30) dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory mezi TELMEDIA S.R.O. a Uživatelem, jejich předmětem jsou povinnosti ukládané ZEK nebo na jeho základě (především spory o dlužná plnění vyplývajících ze služeb elektronických komunikací poskytovaných IPJ S.R.O.). Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení a další spory o povinnosti mimo ZEK však rozhodují obecné soudy.
- 14.4 Podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v čl. (přílohy Smlouvy) shora seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 14.5 Pokud se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo

Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.

- 14.6 Platné znění Všeobecných podmínek je zveřejněno na Webu a je též k nahlédnutí v provozovnách TELMEDIA S.R.O. na vyžádání.
- 14.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.3.2021; Uživatelům, kteří s TELMEDIA S.R.O. již mají uzavřenou Smlouvu, TELMEDIA S.R.O. ohlásí změnu Všeobecných podmínek v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, přičemž pokud je jako datum účinnosti ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než příslušná lhůta od uveřejnění, nastává účinnost 1 měsíc od uveřejnění změny smluvních podmínek.

Telmedia s.r.o.

Jiří Dvořáček, jednatel

PŘÍLOHA VOP 2021 PODLE ČL. 13.2 VOP

BEZDRÁTOVÉ PŘIPOJENÍ

Služba 30/20	Rychlost stahování v Mbps	Rychlost nahrávání v Mbps
Maximální	30	20
Inzerovaná	30	20
Běžně dostupná	22	15
Minimální	9	6