

# Všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby Microtel s.r.o.

## 1. Úvodní ustanovení

- Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností Guard Systems Microtel, s.r.o. V Třešňovce 136, Praha západ, v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, s veřejnými oprávněními ČTÚ č. VOS/1/07.2005-9 a VO-R/12/08.2005-34 a osvědčení ČTÚ č. 72 ze dne 13. 6. 2006. Dále v podmínkách naleznete popisy služeb přístupu internetu dle nařízení EU č. 2015/2120 konkrétně str. 29, čl. 4 odstavec 1 d).

## 2. Definice pojmů

- Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:
- **Poskytovatelem** Guard Systems Microtel, s.r.o. V Třešňovce 136,
- **Uživatel** fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.
- **Službou** zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.
- **Smlouvou** smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatel, na jejímž základě je Služba poskytována.
- **Podmínkami** tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
- **Daty** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- **Tarif:** způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou
- **Minimální rychlost:** nejnižší garantovaná rychlost stahování a odesílání
- **Maximální rychlost:** nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání
- **Běžně dostupná rychlost:** je taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá
- **Inzerovaná rychlost:** je rychlost stahování a odesílání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních
- **Detekovaná změna výkonu:** pokles jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako běžně dostupné
- **Velká trvající odchylka:** odchylka (od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat), která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin

- **Velká opakující se odchylka:** odchylka (od běžně dostupné rychlosti stahování či odesílání dat), při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny

### 3. Rozsah poskytované Služby

- Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a Podmínkami a Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou v Ceníku Poskytovatele.
- Služba je poskytována jako neveřejná. Je určena vlastníkům a dlouhodobým nájemcům nemovitostí na území vymezeném čl. 4. těchto Podmínek.
- Připojení k síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím pozemních vysílacích rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozprostřeného spektra provozovaných Poskytovatelem v souladu s generální licencí ČTÚ GL-12/R/2000 ve znění změn (standardy 802.11a/b/g/n/ac – WiFi).
- Poskytovatel bude Službu poskytovat v oblasti pokryté příslušným rádiovým signálem Poskytovatele. Rozsah území je zveřejněn a pravidelně aktualizován na stránkách Poskytovatele microtel.cz. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).
- Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživateli však odpovídá v rozsahu, jako by Služby poskytoval sám.

### 4. Popis Služby – definice tarifů

Název tarifu	Rychlost stahování – download (Mb/s)				Rychlost odesílání – upload (Mb/s)			
	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná
<b>Bezdrátový internet</b>								
<b>Doma</b>	3	10	60	60	3	10	20	20
<b>Firma</b>	5	30	100	100	5	15	30	40
<b>Profi</b>	15	50	200	200	15	20	40	40

### 5. Měření rychlosti

Měření rychlosti připojení k internetu se provádí v souladu s všeobecným oprávněním ČTÚ VO-S/1/08.2020-9 podle aktuálně platné metodiky „Měření datových parametrů sítí

pomocí TCP protokolu“ a probíhá z koncového bodu sítě Microtel, s.r.o. na transportní vrstvě (L4) podle referenčního modelu ISO/OSI.

## **6. Důsledky odchylky od uvedených rychlostí**

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 poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

## **7. Možnost reklamace uvedených rychlostí**

V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

## **8. Vznik a zánik Smlouvy**

- Uzavíraná smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- Smlouva může být ukončena:
  1. dohodou smluvních stran,
  2. výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet od data doručení výpovědi. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 8.1 musí být učiněna písemně nebo elektronicky na emailovou adresu ekonom@microtel.cz.
  3. odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.
  4. V případě uzavření smlouvy se zvýhodněným připojením, se uživatel zavazuje uhradit poskytovateli instalační poplatek, pokud bude smlouva vypovězena k dřívějšímu datu než stanovuje smlouva na dobu určitou. Dále je uživatel povinen navrátit veškeré zařízení, které mu bylo zapůjčeno.
- Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v místě pokrytém radiovým signálem Poskytovatele (viz čl. 3.4.) v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou v Ceníku osobám, které vyhovují čl. 3. 2. těchto podmínek, které o tuto Službu

požadají, souhlasí s Podmínkami a je-li technicky možné Službu poskytnout.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu s osobou, která:

1. odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u níž lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli),
  2. v minulosti zneužila (čl. 9.2.b) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u níž existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
  3. která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.
  4. V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.
- Poskytovatel je zavazuje poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
  - Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Uživatelem.
  - Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušování poskytování Služby, která jsou Poskytovateli předem známa.
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky. Každou změnu Podmínek je povinen oznámit předem Uživateli písemně nebo elektronickou zprávou.
  - Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. Každou změnu Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit Uživatelům na svých internetových stránkách [www.microtel.cz](http://www.microtel.cz) předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc předem, kdy nový Ceník nabude platnosti.
  - Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
  - Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevysloví nesouhlas.
  - Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření Dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

## 9. Práva a povinnosti Uživatele

- Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- Uživatel zejména nesmí:
  1. porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
  2. zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
  3. umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování připojovacích dat pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětných dat je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.
- Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby. Do doby úhrady ceny za poskytované Služby má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy.
- Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

## **10. Ochrana osobních údajů**

- V průběhu poskytování Služeb bude docházet mezi stranami ke zpracování osobních údajů. Zpracování osobních údajů a jejich ochrana se řídí Zásadami ochrany osobních údajů.

- 

## **11. Cena Služby a platební podmínky**

- Služby jsou poskytovány úplatně.
- Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu, je stanovena podle Ceníku vydaného a aktualizovaného Poskytovatelem.
- Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele vhodným způsobem informovat, a to nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti nového Ceníku.
- V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena Poskytovateli nejméně čtrnáct dní přede dnem, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti.
- Vyúčtování služeb je standardně prováděno měsíčně. Uživateli bude vystaveno vyúčtování – faktura se splatností 14 dnů od data vystavení. Po vzájemné dohodě poskytovatele a uživatele je možno vyúčtování provádět i za jiné období. Instalační poplatky budou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby ve faktuře. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem apod.) s výjimkou uvedenou v čl. 12.1.
- Faktury jsou zasílány elektronickou poštou, na e-mailovou adresu uvedenou na smlouvě, dle zákona o dani z přidané hodnoty č. 199/1998 Sb. a ZoEP 227/2000 Sb a příslušné vyhlášky. Fakturu je možné na přání uživatele zaslat v papírové podobě za poplatek 20,-Kč (bez DPH).
- V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení.
- Zaplacením smluvní pokuty není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

## **12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně

odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

- Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.
- V případě poškození zapůjčených předmětů, uvedených v zápůjčním listě, se uživatel zavazuje uhradit cenu zapůjčených předmětů uvedenou v zápůjčním listě.

### **13. Závazky z porušení Smlouvy**

- Poskytovatel v případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, doručí Uživateli upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit.
- Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za závažné porušení Smlouvy.
- Za závažné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl.9.2. Podmínek.

### **14. Závěrečná ustanovení**

- Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.
- Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.
- Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zák. č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.
- Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a

povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

- Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na adrese <https://www.microtel.cz/datove-sluzby/> .
- Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti Podmínek pozdějších.
- Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchylná od Podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.
- S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.
- Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

**Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2021.**