

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti OptikNET Services s.r.o.

se sídlem Karlická 1724/41, Praha 5, 153 00, IČ: 085 79 024, číslo účtu: 2101704049/2010, Spisová značka: C 321352 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen OptikNET.cz či poskytovatel)

1. Účastník a poskytovatel

Poskytovatelem je OptikNET.cz, jakožto společnost poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s poskytovatelem, poskytovány v takové smlouvě sjednané veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. Smlouva

Smlouva Služby elektronických komunikací jsou poskytovatelem poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

Kdy je Smlouva uzavřena Smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy je podepsána oběma smluvními stranami.

Podmínky pro uzavření Smlouvy Smlouva bude s účastníkem uzavřena, pokud budou poskytovateli sděleny všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje budou zároveň doloženy platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále je možno žádat, prokázat práva k užívání místa instalace (4.4.1.). Pokud účastník v minulosti nesplnil své závazky vůči poskytovateli, není poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

Změna Služby Pokud chce účastník změnit rozsah užívané Služby, to znamená změnit využívaný tarif, nebo pokud si chce přiblížit jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktuje poskytovatele na telefonické infolince, případně na emailové adrese info@OptikNET.cz nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách www.OptikNET.cz, případně písemně. Požadovaná změna Služeb bude provedena nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti. Podmínkou je podpis písemné smlouvy o této skutečnosti. Pokud v okamžiku žádosti o změnu Služeb nebude mít účastník splněné splatné závazky vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn odmítnout podpis smlouvy o změně Služeb do jejich splnění.

Za jakých podmínek může Smlouvu změnit OptikNET.cz Pokud OptikNET.cz změni podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součástí Smlouvy, dozví se o tomto uživateli minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny, a to na internetových stránkách www.OptikNET.cz a v provozovně poskytovatele. V podrobnostech odkazuje OptikNET.cz na č. 2.7.3.3.

Pokud OptikNET.cz změni Smlouvu ohledně náležitostí uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat Vás způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o Vašem právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou Vámi akceptovány. Opět blíže č. 2.7.3.3.

Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně OptikNET.cz. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.OptikNET.cz. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
6. změny služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
9. způsob doručování účastníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. zpracování osobních údajů.
12. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit

smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

Na jak dlouho je Smlouva uzavřena Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby je možné se buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit. Pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již vypovědí, nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn v případě smlouvy se spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou požadovat úhradu, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která se v daném případě rovná jedné dvanáctině součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenkové ceně, nelze určit výši úhrady z cenkové ceny.

Vypověď Smlouvy Smlouvu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě.

Vypověď jednotlivé Služby Jednotlivou službu je možné písemně vypovědět bez udání důvodu v 30denní výpovědní lhůtě. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce uživatel ukončit, bude to znamenat, vypověď Smlouvy jako celku.

Odstoupení Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů. Uživatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- (a) v případě, že OptikNET.cz neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní;
- (b) do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s uživatelem – spotřebitelem uzavřena Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
- (c) do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se OptikNET.cz z uživatelem – spotřebitelem na změně Služeb dohodl prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

OptikNET.cz může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby,

- (a) pokud: uživateli neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a je na tuto skutečnost upozorněn;
- (b) uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a je na tuto skutečnost upozorněn;
- (c) uživatel sdělí nebo do Smlouvy doplní nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (d) uživatel neposkytne nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. pokud uživatel nebo vlastník domu, kde má poskytovatel poskytovat Služby, neumožní umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožní přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí příměrně součinnosti se považujeme ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům poskytovatele;
- (e) pokud dojde ke ztrátě oprávnění poskytovatele k poskytování Služeb dle Smlouvy.
- (f) uživatel používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě OptikNET.cz nebo dalších osob;
- (g) z technických důvodů, které poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30denní pokud se s uživatelem nedohodne jinak;
- (h) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu této smlouvy;
- (i) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem nemovitosti, kde má poskytovatel umístěno zařízení, které je nezbytné pro dodávku služeb.

Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy z nařízení Českého telekomunikačního úřadu.

Kontakt Poskytovatele je možné kontaktovat telefonicky na tel. lince: 774 037 074 anebo ho kontaktovat prostřednictvím webových stránek www.OptikNET.cz, případně písemnou formou na adresu Kubánské nám. 1391/11, Praha 10 - Vršovice, 100 00, případně osobně na pobočce. Pokud je v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvedeno, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy je tím myšlen podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Ke komunikaci s uživatelem bude přednostně využívat Vámi sdělená adresa elektronické pošty. Dále bude ke komunikaci využívána uživatelem sdělená kontaktní adresa a telefon, jinak adresa místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích uživatele a tato změna není uživatelem sdělena (3.2.), bude poskytovatel dále zasílat sdělení na původní kontakty. Takto zasláná sdělení bude považovat poskytovatel za doručená, a to i v případě, že si účastník nevzvedne nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, neboť se dostala do sféry účastníkovy víru.

3. Informace o účastníkovi

Údaje nutné pro uzavření Smlouvy Pro uzavření smlouvy je třeba znát tyto osobní údaje účastníka: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Absence těchto údajů je zákonnou překážkou pro uzavření smlouvy. Poskytovatel dále požaduje u účastníkovy číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Osobní údaje jsou účastníkem poskytovány dobrovolně.

Změna údajů Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změni, je nutné, tuto změnu písemně poskytovateli oznámit co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou jsou zasílány veškeré písemnosti.

Provozní a lokalizační údaje OptikNET.cz vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musí poskytovatel dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka.

Proč jsou údaje zpracovávány a v jakém rozsahu Údaje o uživateli poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedenými spojeními. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdelší však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

Účelem zpracování osobních údajů je plnění právních povinností správce vyplývajících z obsahu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací či jiné smlouvy vztahující se k předmětu podnikání poskytovatele, uzavřené mezi Vámi jako uživatelem a poskytovatelem, a plnění právních povinností Správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

Osobní údaje zpracovávajíme pro plnění povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů poskytovatel může v odůvodněných případech předat orgánům činným v trestním řízení. Dále příjemci těchto údajů mohou být z titulu plnění právní povinnosti např. orgány finanční správy či jiné orgány veřejné moci.

Uživatel má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679

- právo:
- a) získat od poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, mají právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 - b) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se jich týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;
 - c) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se jich týkají, a poskytovatele má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, uživatel odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;
 - d) aby poskytovatel omezil zpracování jejich osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a poskytovatele žádají místo výmazu o jejich omezení zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
 - e) aby poskytovatel na jejich žádost předal jejich osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli;
 - f) vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u poskytovatele; g) v případě pochybnosti o tom, zda jsou ze strany poskytovatele zpracovávány jejich osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na Správce, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

4. Služby

Služby poskytované poskytovatelem Poskytujeme Vám tyto služby elektronických komunikací: a) Služby přenosu dat b) Služby přístup k síti internet Specifikaci jednotlivých Služeb je uvedena v Ceníku u jednotlivých služeb, který lze nalézt na www.OptikNET.cz.

Od kdy je Služba poskytována Služba je poskytována ode dne, kdy technik poskytovatele úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku

Odkladný účinek

Reklamacie 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 reklamacie rozhodnout.

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.

Vyřízení reklamacie

Reklamacie bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamacie vyúčtování vyřízena kladně, bude uživateli případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacie, 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. Podpisem Smlouvy uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na www.optiknet.cz.

9. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.01.2021. Aktuální znění Všeobecných podmínek lze najít na www.optiknet.cz.