

Obchodní podmínky služby Pevný internet (xDSL)

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

1. Tyto Obchodní podmínky služby Pevný internet (xDSL) (dále jen „Podmínky“) stanoví pravidla, za nichž společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Operátor“) poskytuje níže specifikovaným zákazníkům (dále jen „Účastníkům“) službu Pevný internet spočívající v přenosu dat prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací, využívající xDSL technologie (dále jen „Služba“).
2. Podmínky jsou uveřejněny na internetových stránkách Operátora na adrese www.t-mobile.cz. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření či změnu smlouvy. V případě rozporu mezi zněním podmínek uveřejněným na internetu a zněním podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených internetových stránkách.
3. V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užití ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „VPST“), Ceník služeb (dále jen „Ceník“) a ustanovení platného právního řádu České republiky.
4. **Definice základních pojmů:**
 - Agregace – poměr, v jakém se uživatelé jedné agregační skupiny dělí o kapacitu připojení.
 - ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – technologie umožňující asymetrický přenos dat po metalickém páru. Je navržena s větší přenosovou rychlostí směrem k uživateli (downstream) než směrem k poskytovateli připojení (upstream).
 - Dressed – xDSL služba s aktivní HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení.
 - DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) – zařízení umožňující multiplexnost přenosů po běžných metalických vedeních prostřednictvím technologie xDSL.
 - Ethernet – typ rozhraní dle mezinárodních doporučení, prostřednictvím kterého je možno připojovat koncové komunikační zařízení.
 - HTS (hlavní telefonní stanice) – pro potřeby Podmínek se tím rozumí analogová telefonní linka (možné na technologii ADSL i VDSL).
 - IP adresa – číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti.
 - ISDN (Integrated Services Digital Network) – pro potřeby Podmínek se tím rozumí digitální telefonní linka typu ISDN (možné pouze na technologii ADSL).
 - Koncový bod sítě – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytována služba Operátora za podmínek Účastnické smlouvy.
 - Koncové komunikační zařízení (dále jen „Koncové zařízení“) – prostředek Účastníka nebo Operátora připojený ke Koncovému bodu veřejné komunikační sítě, který umožňuje nebo podporuje poskytování služeb prostřednictvím této sítě nebo služby.
 - Modem – Koncové zařízení pro datovou komunikaci, které slouží k převodu mezi analogovým a digitálním signálem a naopak.
 - Naked – xDSL služba bez aktivní služby HTS nebo ISDN na stejném přístupovém vedení.
 - Router – Koncové zařízení pracující na třetí vrstvě modelu OSI; pro příchozí datové pakety dokáže díky znalosti topologie celé sítě najít nejhodnější další cestu.
 - Rozbočovač (splitter) – Koncové zařízení využívané v případě technologie DSL k oddělení, resp. sloučení hovorového a nadhovorového pásma.
 - Servisní partner – smluvní partner Operátora, který zajišťuje instalaci Služby a její servis.
 - VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line) – technologie umožňující asymetrický přenos dat po metalickém páru; je navržena s větší přenosovou rychlostí směrem k uživateli (downstream) než směrem k poskytovateli připojení (upstream), přičemž je schopna dosáhnout vyšší přenosové rychlosti než ADSL.
 - WiFi – standard bezdrátové komunikace v počítačové síti.
 - (x)DSL x(Digital Subscriber Line) – souhrnné označení pro technologie, které umožňují vysokorychlostní přenosy po běžných metalických vedeních; pro potřeby Podmínek zahrnují technologii ADSL a VDSL.
5. **Základní podmínky pro aktivaci (zřízení) a poskytování Služby:**

Služba je aktivována (zřízena) a poskytována prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“), využívající xDSL technologie. Služba je poskytována na technologii ADSL a VDSL a je určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu k síti Internet.

 - 5.1. **Základní podmínky pro aktivaci (zřízení) Služby:**
 - Na instalační adrese je k dispozici účastnické vedení a současně proběhne kladný výsledek ověření dostupnosti Služby. Do doby, než je Účastníkovi oznámen kladný výsledek prověření možnosti aktivace (zřízení) Služby, Operátor negarantuje aktivaci (zřízení) Služby. Za účelem orientačního zjištění dostupnosti Služby je Účastník oprávněn využít k tomu určenou aplikaci umístěnou na stránkách www.t-mobile.cz.
 - Účastník disponuje potřebnou výpočetní technikou (např. osobním počítačem, přenosným počítačem, LAN apod.) s plně funkčním síťovým protokolem TCP/IP.



- Účastník disponuje příslušným Koncovým zařízením (např. modemem, routerem apod.).
- 5.2. Další podmínky, jejichž splnění je nezbytné pro možnost aktivace (zřízení) Služby:**
- U souběžné služby HTS nesmí být spuštěná služba AOT (Advice On Time).
 - Službu je možné aktivovat (zřídit) na neobsazené přístupové vedení (režim tzv. Naked“) nebo pokud je na stejném přístupovém vedení souběžná služba HTS nebo euroISDN2 typu A (režim tzv. Dressed“).
 - Pokud Účastník využívá službu euroISDN2 od společnosti CETIN, musí být tato služba definována na rozhraní U.
 - Pokud Koncový bod sítě společnosti CETIN není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11, případně jsou-li dále paralelní zásuvky, Účastník si před objednáním Služby u Operátora musí požádat společnost CETIN o bezplatnou výměnu nebo úpravu Koncového bodu sítě, neboť tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněna dle zvláštního předpisu a je zmocněna společností CETIN.
 - Operátor je oprávněn aktivovat (zřídit) Službu i v případě, že část vedení bezprostředně související s Koncovým bodem není ve vlastnictví společnosti CETIN. Účastník je v takovém případě povinen zajistit si souhlas vlastníka této části vedení.
- 5.3. Služba je poskytována:**
- 5.3.1. S aktivní veřejně dostupnou telefonní službou jiného poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby (tzv. „Dressed“ varianta), tzn., že Účastník má nadále smluvní vztah s poskytovatelem veřejně dostupné telefonní služby (dále jen „Poskytovatel“), na jehož základě mu Poskytovatel poskytuje veřejně dostupnou telefonní službu. Z tohoto důvodu Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že vedle sjednané ceny za Službu je rovněž povinen hradit příslušné sjednané ceny za poskytovanou veřejně dostupnou telefonní službu (za telefonní linku) Poskytovateli dle jeho aktuálního ceníku.**
- 5.3.2. Bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby od Poskytovatele (tzv. „Naked“ varianta), tzn., že Účastník nemá smluvní vztah s Poskytovatelem. Z tohoto důvodu není Účastníkovi ze strany Poskytovatele účtována pravidelná měsíční cena (paušál) za telefonní linku, čímž však není dotčena povinnost Účastníka hradit Operátorovi sjednané ceny za poskytnutou Službu.**
- 5.3.3. V případě objednávky Služby bez aktivní veřejně dostupné telefonní služby je v průběhu aktivace (zřizování) Služby nezbytná návštěva technika společnosti CETIN na instalační adrese Účastníka za účelem aktivace zásuvky (Koncového bodu sítě).**
- 5.3.4. Termín návštěvy technika společnosti CETIN na instalační adrese Účastníka je dohodnut přímo s Účastníkem. V případě, že není možné Účastníka pro dohodnutí termínu návštěvy technika opakovaně zastihnout na telefonním kontaktu, který Účastník sdělil Operátorovi při objednání Služby a je uveden v Účastnické smlouvě, je Operátor oprávněn od Účastnické smlouvy odstoupit.**

5.3.5. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi či oprávněnému zástupci společnosti CETIN nezbytnou součinnost při aktivaci (zřízení) Služby. V případě porušení této povinnosti je Operátor oprávněn Účastníkovi účtovat náklady, které mu v souvislosti s neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vznikly.

5.3.6. Veškeré náklady spojené s dobudováním účastnického vedení sítě společnosti CETIN, je-li to nezbytné pro aktivaci (zřízení) Služby, jdou k tíži Účastníka, není-li výslovně v konkrétním případě sjednáno jinak.

6. Charakteristika Služby:

6.1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet. Je založena na trvalém připojení do sítě Internet bez časového omezení a s možností stahování neomezeného objemu přenesených dat. Součástí Služby je rovněž přidělení odpovídajícího počtu IP adres a dále pak poskytování tzv. doplňkových služeb Účastníkem výslovně objednaných, jakými jsou např. prodej Koncových zařízení, servisní činnosti (zahrnující např. Volitelnou instalaci) a další služby uvedené v Ceníku. Při aktivaci (zřízení) Služby získává Účastník automaticky přístup do zákaznického portálu Operátora, který je přístupný na adrese www.t-mobile.cz.

6.2. Předávacím rozhraním Služby je Koncový bod sítě (telefonní zásuvka řízená společností CETIN).

6.3. Základní služby:

6.3.1. Přístup k síti Internet:

a) Služba je založena na technologii ADSL (ADSL/ADSL2+) nebo VDSL (VDSL2), která dokáže využít stávající telefonní přípojku (s ADSL i VDSL) nebo přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat. Služba je poskytována na jednom účastnickém metalickém vedení. Spojení je asymetrické, přístupová rychlost směrem k Účastníkovi je vyšší než rychlost směrem od Účastníka.

b) Účastníkem požadovaný tarif při aktivaci (zřízení) nebo změně Služby je konfigurován vzhledem k technickým omezením v přístupové síti společnosti CETIN vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) pro daný tarif, pokud není výslovně sjednáno jinak. Tento postup Operátora není považován za vadně poskytnutou službu, což Účastník bere na vědomí a výslovně s tím souhlasí. Jednotlivé tarify Služby jsou uvedeny v Ceníku.

6.3.2. Přidělení IP adresního prostoru:

a) Nedílnou součástí Služby je přidělení IP adresního prostoru dle plánu Operátora po dobu poskytování Služby.

b) Operátor je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník v rámci využívání Služby přiděleny, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn. Operátor se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně. Účastník nebo uživatel nemá nárok na

úhradu výdajů nebo na případnou náhradu újmy, která může v důsledku takové změny vzniknout.

6.4. Koncové zařízení a doplňkové služby:

6.4.1. Koncové zařízení:

- a) Pro využití Služby musí být Účastník vybaven vhodným (odpovídajícím) Koncovým zařízením. Funkčnost Služby může být zaručena jen při využití Koncového zařízení dodaného Operátorem.
- b) Službu je možné využívat pouze prostřednictvím Koncových zařízení, která plně vyhovují standardům a požadavkům pro jejich provoz v ČR a v síti společnosti CETIN, a která nezpůsobují poškození sítě, nenarušují funkčnost sítě ani provoz služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- c) Ke Službě jsou standardně dodávána Koncová zařízení. Seznam Operátorem aktuálně nabízených Koncových zařízení, jejich technická specifikace vč. dalších parametrů a bližší popis jsou uvedeny na www.t-mobile.cz.
- d) Koncová zařízení ke Službě jsou nabízena formou jejich prodeje, a to dle Ceníku Operátora.
- e) Je-li součástí Účastnické smlouvy i dodávka (prodej) Koncového zařízení, je Účastník povinen po uzavření Účastnické smlouvy převzít zásilku obsahující toto zařízení. V případě nepřevzetí zásilky je Účastník povinen nahradit Operátorovi veškeré náklady spojené se zasláním Koncového zařízení a Operátor je v takovém případě současně oprávněn přistoupit k aktivaci (zřízení) Služby i bez dodání Koncového zařízení, což Účastník bere na vědomí a výslovně s tím souhlasí.
- f) Účastníkovi je Koncové zařízení včetně příslušenství doručováno na instalační adresu uvedenou v Účastnické smlouvě, pokud se Účastník s Operátorem nedohodnou jinak. Účastník je povinen potvrdit převzetí Koncového zařízení včetně příslušenství. Náklady za doručení Koncového zařízení nejsou zahrnuty v jeho ceně a jsou Účastníkem hrazeny ve výši dle Ceníku, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak.
- g) Vlastnictví k zakoupenému Koncovému zařízení přechází na Účastníka až úplným uhrazením kupní ceny Koncového zařízení Operátorovi. Nebezpečí vzniku škody na zakoupeném Koncovém zařízení přechází na Účastníka okamžikem jeho fyzického převzetí (takový okamžik bude uveden na předávacím protokolu, nebo jiném dokumentu potvrzujícím převzetí Koncového zařízení Účastníkem). Jakákoliv škoda, která by vznikla v souvislosti s Koncovým zařízením, je omezena plnou kupní cenou příslušného Koncového zařízení. Záruční doba, která je poskytována u jednotlivého Koncového zařízení, je uvedena na záručním listu, který je Účastníkovi předán společně s Koncovým zařízením (standardní záruční doba je 24 měsíců).
- h) Instalaci Koncového zařízení provádí Účastník sám na vlastní riziko a náklady prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Koncové zařízení. Samoinstalační balíček zaslaný Účastníkovi obsahuje Účastníkem objednaná Koncová zařízení a další potřebné součásti, jimiž se Účastník připojuje za účelem užívání Služby, včetně návodů a nezbytné dokumentace pro provedení instalace Koncového zařízení Účastníkem.

- i) Operátor je oprávněn po předchozím upozornění kontrolovat Koncové zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- j) Účastník bude na své náklady zajišťovat odběr elektrické energie pro instalaci a provoz Koncového zařízení, a to po celou dobu poskytování Služby.
- k) Operátor neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových zařízení ve vlastnictví Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak. Tímto však nejsou dotčena práva Účastníka vyplývající se záruky poskytnuté Operátorem ke Koncovému zařízení zakoupenému u Operátora.
- l) Případnou reklamaci Koncového zařízení, které Účastník zakoupil u Operátora, uplatňuje Účastník u prodejce, u kterého bylo Koncové zařízení zakoupeno. Účastník je v takovém případě povinen předložit řádně vyplněný záruční list a kompletní reklamované Koncové zařízení. Samostatně zakoupené příslušenství Koncového zařízení musí být reklamováno samostatně. V ostatním se proces reklamace řídí platným Reklamačním řádem, který je k dispozici na www.t-mobile.cz.

6.4.2. Servisní zásah:

- a) Servisní zásah je výkon prací vedoucí k úpravě a údržbě Služby na výslovnou žádost Účastníka, které vedou k úpravě Koncového bodu (např. přemístění Služby na jiné místo v rámci budovy nebo do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka, pokud není nutné zřízení nové Služby apod.), k úpravě za Koncovým bodem sítě nebo na části vedení bezprostředně navazující na Koncový bod sítě (např. Volitelná instalace, apod.), k opravě nefunkčnosti Služby, dále činnosti spojené s opětovným obnovením poskytování Služby (např. z důvodu neplacení), apod. Servisní zásah spočívá v přímém fyzickém zásahu provedeném pověřeným pracovníkem Operátora v prostorách Účastníka nebo formou vzdáleného přístupu. Operátor je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem zabezpečení požadovaných úprav.
- b) Operátor je oprávněn účtovat cenu za Servisní zásah dle Ceníku.
- c) Pro Servisní zásah se shodně aplikují body 10.15., 10.16. a 10.19. Podmínek.

6.4.3. Za Servisní zásah je považována i Volitelná instalace:

- a) Doplňkovou (volitelnou) součástí Služby je Volitelná instalace, která je poskytována s Koncovým zařízením dodávaným Operátorem nebo s Koncovým zařízením ve vlastnictví Účastníka. Volitelná instalace Služby zahrnuje instalaci a konfiguraci Koncového zařízení (s Ethernet nebo Wifi rozhraním) a rozbočovače ke Koncovému bodu sítě (tel. zásuvce) kabelem, připojení výpočetní techniky Účastníka, a to vše při použití standardního obsahu balení Koncového zařízení. Úspěšná instalace je podmíněna předvedením funkčnosti Služby na jednom zařízení výpočetní techniky ve vlastnictví Účastníka, pokud toto předvedení vyžaduje a souhlasí s ním, nebo pomocí výpočetní techniky servisního partnera Operátora. Standardní instalaci provede servisní partner Operátora jménem a na účet Operátora, přičemž Účastník je povinen uhradit sjednanou cenu za standardní instalaci Služby ve výši dle Ceníku.

Veškeré činnosti požadované Účastníkem nad rámec standardní instalace hradí rovněž Účastník, servisní partner Operátora však v tomto případě jedná pouze svým jménem a na svůj účet. Orientační ceny servisního partnera Operátora jsou uvedeny na www.t-mobile.cz.

- b) Úspěšná instalace Služby je podmíněna potřebným vybavením výpočetní techniky ve vlastnictví Účastníka (např. hardwarové a softwarové vybavení, konfigurace, funkční síťový protokol TCP/IP apod.), poskytnutím nezbytné součinnosti Účastníka spočívající zejména v přesné definici umístění, součinnosti při instalačních pracích, smluvním zajištění souhlasů vlastníků objektů a příp. i vnitřních rozvodů, atd. Veškeré elektrické rozvody, z nichž Účastník napájí zařízení Koncového bodu Služby nebo Koncového zařízení, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení. Plánovaný termín aktivace (zřízení) Služby platí pouze za předpokladu dodržení všech shora uvedených povinností Účastníka. V případě jejich nesplnění odpovídá Účastník za škodu, která tímto vznikne. Účastník je povinen uhradit veškeré oprávněné náklady Operátora spojené se aktivací (zřízením) příslušné Služby, které musí Operátor vynaložit, nesplní-li Účastník podmínky uvedené v Podmínkách, pokud není stanoveno jinak.
- c) Po aktivaci (zřízení) Služby je Účastník oprávněn objednat u Operátora Volitelnou instalaci.
- d) O provedení Volitelné instalace Koncového zařízení musí být sepsán a podepsán předávací protokol nebo obdobný písemný doklad.
- e) Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Operátor negarantuje u Volitelné instalace Koncového zařízení a jeho připojení k počítači uživatele kompatibilitu Koncového zařízení včetně jeho softwaru s již nainstalovaným softwarem v daném počítači. Operátor rovněž nepřebírá jakoukoliv odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware, dále za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí v počítači a na Koncovém zařízení.
- f) Operátor nese odpovědnost za instalaci Koncového zařízení a nastavení Služby v rámci Volitelné instalace.
- g) Účastník je povinen uhradit veškeré oprávněné náklady Operátora spojené se zřízením příslušné Služby, které musí Operátor vynaložit, nesplní-li Účastník podmínky uvedené v předchozích odstavcích, pokud není stanoveno jinak, a to minimálně ve výši ceny servisního zásahu dle Ceníku.

7. Uzavření Účastnické smlouvy; aktivace Služby

- 7.1. Pro využití Služby uzavře zájemce (Účastník) s Operátorem Účastnickou smlouvu. Operátor po jejím uzavření provede aktivaci Služby v příslušném tarifu zejména za podmínek sjednaných v Účastnické smlouvě, v Podmínkách, ve VPST a v Ceníku.
- 7.2. Operátor aktivuje Účastníkovi Službu, o aktivaci Služby bude Účastník informován prostřednictvím notifikační zprávy (e-mail a/nebo SMS), pokud Účastník uvedenou formu uvedl/požadoval.

Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy a všechny další příp. závazky Účastníka začínají běžet dnem aktivace Služby.

- 7.3. Nedojde-li z jakéhokoliv důvodu (např. z důvodu technického problému, neposkytnutí součinnosti Účastníka atd.) k aktivaci Služby v termínu uvedené v článku 12.1. Podmínek, má se za to, že Operátor od Účastnické smlouvy odstoupil, nedohodnou-li se Operátor a Účastník jinak.
- 7.4. Není-li v místě připojení Účastníka k síti elektronických komunikací možné poskytovat Službu se zvoleným tarifem, je Operátor oprávněn Účastníkem zvolený tarif změnit na nižší tarif. O tomto kroku Operátor Účastníka předem informuje. Účastníkovi bude v takovém případě za Služby účtována cena aktuálního nižšího tarifu dle Ceníku. Tato změna není důvodem pro odstoupení od Účastnické smlouvy či pro její výpověď. Tato změna nemá vliv na platnost Účastnické smlouvy a ostatních smluvních podmínek.
- 7.5. Účastník se zavazuje při užívání Služby řídit písemnými návody či doporučeními Operátora.
- 7.6. Operátor je oprávněn nevyhovět žádosti zájemce o uzavření Účastnické smlouvy na poskytování Služby v případě, že je požadavek technicky nerealizovatelný nebo když kvalita přípojného vedení zájemce neumožňuje na základě výsledků posuzování Operátorem bezproblémovou aktivaci či poskytování Služby nebo i z dalších důvodů uvedených ve VPST.

8. Změna Účastnické smlouvy

- 8.1. Účastník je oprávněn požádat o změnu Účastnické smlouvy, resp. o změnu Služby maximálně 1x za účtovací období. Změnou Služby se pro tyto účely rozumí změna tarifu Služby, nikoliv změna Služby v rámci již zvoleného tarifu.
- 8.2. Pokud Účastník požádá o změnu svého stávajícího tarifu Služby na vyšší tarif, zjistí Operátor před provedením změny, zda je možné v daném místě požadované připojení poskytovat. V případě, že změnu nebude možné z technických důvodů provést, bude žádost o změnu zamítnuta, což však není důvodem pro výpověď či odstoupení od Účastnické smlouvy.
- 8.3. Účastník bere na vědomí, že při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro provedení změny, zejména pro konfiguraci technických prostředků.
- 8.4. V případě, že Účastník požádá o změnu Služby, s níž je spojena změna technologie z ADSL na VDSL, bere Účastník na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že musí mít k dispozici odpovídající kompatibilní Koncové zařízení podporující VDSL technologii. Operátor v takovém případě nezodpovídá za případnou nefunkčnost Služby z důvodu chybějícího odpovídajícího kompatibilního Koncového zařízení.
- 8.5. Převod Služby na jiného Účastníka je možný pouze za předpokladu, že nový Účastník převezme všechna práva a povinnosti vyplývající z Účastnické smlouvy, které měl původní Účastník, a že bude Službu využívat v místě, ve kterém jí využíval původní Účastník.
- 8.6. Přemístění Služby na jiné instalační místo je podmíněno, mimo jiné, závazkem Účastníka k převzetí všech práv a povinností

vyplývajících z Účastnické smlouvy, na základě které je Účastníkovi poskytována Služba, jejíž přemístění Účastník žádá.

9. Přejchod Účastníka mezi Operátorem a Poskytovateli

- 9.1. Při přenesení internetového připojení k Operátorovi je Závazce o Službu povinen sdělit Operátorovi mimo jiné, i servisní číslo. Servisní číslo slouží pro ověření skutečnosti, že ke změně Poskytovatele dochází z podnětu Účastníka, a je nezbytnou součástí požadavku na Přechod Účastníka mezi Poskytovateli. Servisní číslo získá Závazce u svého původního Poskytovatele internetového připojení.
- 9.2. K přechodu Služby od Operátora k novému Poskytovateli dojde zpravidla po 20 dnech po přijetí požadavku na Přechod Účastníka k jinému Poskytovateli. Při přenášení připojení může dojít k dočasnému výpadku internetového připojení.
- 9.3. Účastník může ukončit Službu prostřednictvím jiného poskytovatele bez výpovědní doby (dále jen přechod služby k jinému poskytovateli). Služba je v tomto případě ukončena ke dni zřízení služby širokopásmového přístupu k síti Internet u jiného poskytovatele. Vypořádání všech práv a povinností vyplývajících z Účastnické smlouvy na Službu tím není dotčeno.

10. Provoz Služby a hlášení poruch

- 10.1. Účastník není oprávněn měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení společnosti CETIN, včetně Koncového bodu.
- 10.2. Operátor neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v síti Internet.
- 10.3. Operátor neodpovídá za nefunkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takovéto nefunkčnosti sítě Internet na Služby poskytované Operátorem.
- 10.4. Operátor neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
- 10.5. Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu na zajištění údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací.
- 10.6. Je-li to možné, je Operátor povinen s předstihem informovat Účastníky o plánovaném omezení, přerušení či výpadku Služby. O výpadku, omezení či přerušení Služby Operátor informuje také Účastníky, kteří se dotáží v zákaznickém centru Operátora. Všechny plánované práce jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu Služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat Službu, nebudou oznamovány.
- 10.7. Je-li to nevyhnutné, vyhrazuje si Operátor právo z naléhavých technických nebo provozních důvodů, zejména z důvodu údržby sítě a systémů bez předchozího oznámení, na nevyhnutně nutnou dobu přerušit poskytování Služby. Účastník je povinen poskytnout Operátorovi či oprávněnému zástupci společnosti CETIN přiměřenou součinnost při údržbě Služby.
- 10.8. Poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.

10.9. Za poruchu se nepovažuje zejména:

- Porucha na vnitřních síťových rozvodech Účastníka mezi Koncovým bodem sítě a Koncovým zařízením nebo na Koncových zařízeních Účastníka.
 - Porucha způsobená výpadkem elektrického napájení u Účastníka.
 - Porucha způsobená neoprávněným zásahem do instalace Služby a/nebo konfigurace Koncového zařízení.
 - Porucha způsobená Účastníkem úmyslně či z nedbalosti nebo činností vykonávanou osobou Účastníkem pověřenou.
 - Porucha způsobená živelní pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem nebo jinými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Operátora nebo Účastníka (vyšší moc).
 - Přerušení z důvodu plánovaných prací ve smyslu čl. 10.5. a 10.6. Podmínek, dále doba neposkytnutí součinnosti Účastníka při odstranění poruchy, a stejně tak doba poruchy, která byla prokazatelně na straně Účastníka ve smyslu čl. 10.19. Podmínek.
- 10.10. Operátor řeší poruchu Služby s maximálním úsilím a v nejkratším možném termínu, a to zejména s ohledem na nutnou spolupráci se společností CETIN. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že lhůty pro odstranění poruchy na Službě nejsou Účastníkovi ze strany Operátora garantovány.
 - 10.11. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy považuje čas jejího ohlášení na kontaktní místo Operátora.
 - 10.12. Operátor odstraňuje poruchu od okamžiku nahlášení poruchy na kontaktní místo Operátora. Účastník je povinen se Operátorovi řádně identifikovat a popsat, jak se porucha projevuje.
 - 10.13. Operátor zabezpečuje výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy, ať už úpravou konfigurace, opravou účastnického vedení, nebo opravou nefunkčnosti v páteřní síti Operátora aj.
 - 10.14. Odstraňování poruchy probíhá přímým fyzickým zásahem provedeným pověřeným pracovníkem Operátora v prostorách Účastníka nebo formou vzdáleného přístupu. Operátor je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění poruchy.
 - 10.15. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Operátora přístup k zařízením Operátora umístěným v objektu, a to včetně souvisejících součástí instalace (např. vedení umístěné v budově či mimo prostory v užívání Účastníka), kde je Služba instalována, a to pro účely odstranění poruchy nebo, pro předchozí dohodě s Účastníkem, pro účely preventivní údržby zařízení Operátora.
 - 10.16. Účastník je povinen zajistit přístup servisních zaměstnanců společnosti CETIN k účastnickému vedení, pomocí kterého je

Služba realizována za účelem zjištění, ověření a odstranění poruchy.

- 10.17. Odstraněním poruchového stavu je ukončena porucha. To znamená, že funkčnost Služby byla obnovena a parametry Služby jsou ve shodě s parametry uvedenými v Účastnické smlouvě. Doba poruchy se počítá od okamžiku nahlášení poruchy na kontaktní místo Operátora až do ukončení poruchy. Doba neposkytnutí součinnosti Účastníka při odstranění poruchy ve smyslu Podmínek se nezapočítává do lhůty pro odstranění poruchy.
- 10.18. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že Služba je plně funkční.
- 10.19. Operátor je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním poruchy v případě, že po oznámení poruchy Účastníkem prokazatelně zjistí, že porucha je na straně Účastníka, resp. uživatele, případně že porucha vůbec nenastala nebo že Účastník ani po předchozí dohodě neumožnil servisnímu technikovi přístup k zařízení či k souvisejícím součástem instalace či jinak neposkytl potřebnou součinnost. Provede-li Operátor na základě takového oznámení servisní zásah, jedná se o tzv. „marný výjezd“ (dále jen společně „servisní zásah“). Úhrada za servisní zásah je Účastníkovi účtována na základě počtu provedených servisních zásahů a paušální výše úhrady dle Ceníku. Závada způsobená třetí osobou, např. výpadek napájení v Koncovém bodu Služby, je považována za závadu na straně Účastníka.

11. Bezpečnostní zásady

- 11.1. Účastník se zavazuje užívat Službu výhradně v souladu s Podmínkami, případně v souladu s písemnými návody či doporučeními Operátora.
- 11.2. Účastník je povinen zdržet se jednání, které je způsobitelné negativně ovlivnit provoz Služby či její části, případně kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům a jednání, jenž závažným způsobem porušuje práva dalších osob a uživatelů sítě internet.
- 11.3. Účastník nesmí použít Službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Účastník nesmí využitím Služby jakkoli narušit právem chráněná práva Operátora či jiných osob.
- 11.4. Účastník se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učinit taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných účastníků prostřednictvím sítě Účastníka (např. ochrana proti DDOS útokům apod.) a proti

zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. V případě takového průniku se Účastník zavazuje aktivně spolupracovat s Operátorem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

- 11.5. Účastník je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytované Služby.
- 11.6. Účastník je povinen sledovat doporučení a pokyny Operátora týkající se změny v nastavení a zabezpečení Koncových zařízení, zejména je pak povinen instalovat příslušné nové (aktuální) verze software.
- 11.7. Porušení výše uvedených bezpečnostních zásad bude Operátorem považováno za zneužití Služby ve smyslu čl. 3.4. VPST a Operátor má právo přerušit poskytování Služby a v případě opakovaného porušení poskytování Služby ukončit.
- 11.8. Operátor je oprávněn provádět na nezbytně nutnou dobu opatření řízení provozu spočívající například v jeho blokování, zpomalování apod. v následujících případech:
- je-li to nezbytné za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů nebo na základě rozhodnutí oprávněných orgán (zejména soudních rozhodnutí);
 - za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
 - za účelem zabránění hrozicímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 11.9. Operátor je oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy, např. zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- 11.10. Operátor může pozastavit přístup ke Službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.
- 11.11. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Operátor oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby.

12. Garantovaná kvalita, rychlost a doba aktivace (zřízení) Služby

- 12.1. Operátor se zavazuje poskytovat Účastníkovi Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Bližší informace o kvalitě poskytovaných služeb jsou uvedeny v platném Ceníku služeb, stejně jako minimální nabízená a zaručená úroveň kvality Služby, běžně dostupná rychlost, maximální rychlost, inzerovaná rychlost a lhůta pro zahájení poskytování Služby.

13. Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky v celém rozsahu či Službu zrušit a převést Účastníky na nejbližší obdobnou (charakteristicky a cenově) službu.



Takové změny budou Účastníkovi oznámeny zákonem stanoveným způsobem.

14. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 30. 4. 2016.

