

# Obecné obchodní podmínky pro poskytování služeb přístupu k síti internet, přenosu hlasu po síti internet a pro mobilní hlasové a datové služby obchodní korporace ČETES, a. s., účinné ode dne 01. 02. 2020.

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto obecné obchodní podmínky (dále jen: „OOP“) jsou závazné pro smluvní strany všech smluv, které obchodní korporace uvedena dále jako poskytovatel uzavře při poskytování služby přístupu k síti internet, služby přenosu hlasu po síti internet a/nebo při poskytování mobilních hlasových či datových služeb. Pojmem smlouva jsou rozuměny všechny projevy vůle stran, vedoucí k uzavření právního vztahu, krom uzavření písemné smlouvy tedy zejména písemná či elektronická objednávka a potvrzení objednávky, potvrzená telefonická objednávka apod. (dále jen: „smlouva“).
- 1.2 Poskytovatelem je obchodní společnost ČETES, a. s., sídlem: Jungmannova 562, Dobřany, 334 41, Česká republika, IČO: 248 08 873, DIČ: CZ 248 08 873. Obchodní korporace ČETES, a. s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu B, vložce 1596 (dále jen: „poskytovatel“). Poskytovatel je plátcem DPH.
- 1.3 Uživatelem je fyzická nebo právnická osoba, čerpající služby od poskytovatele na základě účinné smlouvy (dále jen: „uživatel“).
- 1.4 Souhrn plnění, na jehož dodávce se poskytovatel a uživatel společně dohodli prostřednictvím řádně uzavřené smlouvy, je definován smlouvou, těmito OOP, případně dalšími parametry a skutečnostmi, uvedenými na internetové prezentaci poskytovatele, dostupné z <https://www.cetes.cz/> (společně dále jen: „služba“).
- 1.5 Od těchto OOP je možné se odchýlit jen výslovnou písemnou dohodou stvrzenou podpisy smluvních stran, a to i v případě že samotná smlouva je uzavřena jiným (tedy nepsaným) způsobem.
- 1.6 OOP mají přednost před těmi ustanoveními zákona, která nemají donucující povahu a OOP není možné samostatně, tedy odvisle od příslušné smlouvy, vypovědět. OOP zůstávají pro obě smluvní strany účinné i po skončení účinnosti smlouvy, a to v záležitostech, týkajících se předmětné smlouvy (např. náhrada škody, řešení sporů apod.).
- 1.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto OOP, a to i bez předchozího upozornění. Změny v OOP jsou účinné vůči uživateli dnem jejich vyhlášení, a to i vůči takovému uživateli, který uzavřel smlouvu před počátkem účinnosti nových či změněných OOP. Řádné vyhlášení OOP, děje se zveřejněním na internetové prezentaci poskytovatele dostupné z <https://www.cetes.cz/> (dále jen: „web“).

## 2 Uzavření smlouvy o poskytování služby přístupu k síti internet

- 2.1 Obvyklým způsobem uzavření smlouvy je elektronická objednávka, prostřednictvím internetové prezentace dostupné z webu, a to prostřednictvím určeného elektronického formuláře.
- 2.2 Podmínkou účinnosti elektronické objednávky je pravdivé a úplné vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí (polí formuláře).
- 2.3 Pokud údaje, uvedené uživatelem v elektronickém formuláři, jsou zjevně chybné nebo obsahují nelogičností, vyhrazuje si prodávající právo takovou objednávku pozastavit, ověřit vhodnými prostředky správnost údajů a případně objednávku neakceptovat.
- 2.4 Řádnou objednávku potvrdí poskytovatel elektronickou poštou uživateli. Tím okamžikem je elektronicky sjednaná smlouva účinná a vymahatelná pro obě smluvní strany.
- 2.5 Uživatel může také požádat o uzavření smlouvy písemně, a to kterýmkoliv vhodným způsobem (email, elektronický formulář webu, informační linka, osobní návštěva technika apod.). Písemná smlouva je účinná a vymahatelná pro obě smluvní strany okamžikem podpisu všech smluvních stran. Pro účinnost písemné smlouvy se přiměřeně použijí i ustanovení odstavce Chyba: zdroj odkazu nenalezen2.2 a Chyba: zdroj odkazu nenalezen2.3 těchto OOP, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
- 2.6 Veškeré změny a doplňky smlouvy je možno činit výhradně formou písemných dodatků chronologicky číslovaných vzestupnou číselnou řadou, a to i v případě že samotná smlouva je uzavřena jiným způsobem. Účinnost dodatku je podmíněna podpisy všech smluvních stran smlouvy.

## 3 Ukončení účinnosti smlouvy

- 3.1 Smluvní strany mohou ukončit smlouvu písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.
- 3.2 Je-li smlouva sjednána na dobu neurčitou, může takovou smlouvu vypovědět kterákoliv smluvní strana, a to i bez udání důvodu. Výpověď musí být vždy písemná (a to i v případě že samotná smlouva je uzavřena jiným způsobem), doručená na adresu sídla či trvalého bydliště druhé smluvní strany, pokud nebylo mezi stranami výslovně předem sjednáno jinak. Výpovědní doba činí tři jeden kalendářní měsíce a počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který bezprostředně následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla druhé smluvní straně písemná výpověď řádně doručena.
- 3.3 V jakémkoliv případě ukončení smlouvy na dobu určitou před uplynutím sjednané doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, (výpovědí, dohodou smluvních stran...) obdrží uživatel od poskytovatele informaci o výši povinné úhrady, která v případě uživatele – fyzické osoby (spotřebitele) nebude vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním

koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## 4 Odstoupení od smlouvy

- 4.1 Je-li smlouva sjednána na dálku (distanční smlouva), je uživatel oprávněn od smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy, a to písemným projevem vůle (oznámení), zaslaným do sídla poskytovatele. Poskytovatel v takovém případě přijetí odstoupení od smlouvy zastaví poskytování služeb sjednaných dle smlouvy a zahájí kroky k ukončení vzájemného plnění (např. odstranění instalovaných technických součástí apod.). Uživatel je povinen nahradit poskytovateli skutečně vynaložené náklady.
- 4.2 Je-li smlouva uzavírána sjednána mimo provozní prostory poskytovatele, kterými jsou pro potřeby OOP myšleny prostory sídla poskytovatele, je uživatel oprávněn od smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy, a to písemným projevem vůle (oznámení), zaslaným do sídla poskytovatele. Poskytovatel v takovém případě přijetí odstoupení od smlouvy zastaví poskytování služeb sjednaných dle smlouvy a zahájí kroky k ukončení vzájemného plnění (např. odstranění instalovaných technických součástí apod.). Uživatel je povinen nahradit poskytovateli skutečně vynaložené náklady.
- 4.3 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy kromě jiných případů stanovenými OOP nebo smlouvou i tehdy, pokud se druhá smluvní strana dopustí hrubého porušení povinností vyplývajících pro ni ze smlouvy. Za hrubé porušení smluvních povinností se krom jiného považuje zejména prodlení zákazníka s úhradou sjednané ceny nebo jakýchkoli plateb splatných dle smlouvy nebo OOP, pokud je takové prodlení delší než třicetidenní.
- 4.4 Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení smluvní strany odstoupující od smlouvy druhé smluvní straně. Vzniknou-li mezi stranami pochybnosti o dni doručení oznámení o odstoupení od smlouvy, považuje se za den doručení třetí pracovní den po dni odeslání oznámení.
- 4.5 Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti stran ze smlouvy, s výjimkou práva na náhradu škody, na zaplacení smluvní pokuty, a též ustanovení smlouvy a OOP, která se týkají volby práva, řešení sporů mezi smluvními stranami a úpravy práv a povinností stran pro případ ukončení smlouvy.

## 5 Platební podmínky

- 5.1 Úhradu ceny nebo jakýchkoli částek splatných dle smlouvy nebo OOP provádí zákazník bezhotovostně na účet poskytovatele, uvedený ve smlouvě. Případnou změny bankovního spojení oznamuje poskytovatel prostřednictvím webu, a obvykle též prostřednictvím elektronické komunikace (email).
- 5.2 Všechny bankovní poplatky hradí ta smluvní strana, která peníze převádí. Úhrada je považována za uskutečnou dnem, kterým je celá částka připsána na účet druhé smluvní strany.
- 5.3 Pravidelné platby dle smlouvy činí uživatel samostatně ve lhůtách, sjednaných ve smlouvě, a to bez vystavování faktur ze strany poskytovatele. I v takovém případě však může uživatel požádat o vystavení faktury a poskytovatel je povinen vyhovět.
- 5.4 Všechny faktury, vystavované poskytovatelem musí splňovat požadavky kladené českým právním řádem na daňový doklad. Faktury jsou vystavovány v elektronické podobě, výjimečně nebo na požádání pak v podobě listinné.
- 5.5 Není-li výslovně sjednáno jinak, činí splatnost všech plateb dvacet kalendářních dnů a počíná se počítat ode dne vystavení faktury.
- 5.6 Oprávněné námitky a reklamace k vystavené faktuře lze uplatnit ve lhůtě třiceti kalendářních dnů, a to elektronickou poštou na adresu uvedenou na faktuře. Není-li tato adresa elektronické pošty v těchto dokumentech výslovně uvedena, je nutno námitky a reklamace uplatnit ve stejné lhůtě písemně, doporučeným dopisem doručeným do sídla společnosti.
- 5.7 Octne-li se uživatel v prodlení s úhradou ceny nebo jakýchkoli částek splatných dle smlouvy nebo OOP, je poskytovatel oprávněn požadovat a uživatel je povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05% z celé dlužné částky za každý, byť jen započatý, den prodlení.

## 6 Technické parametry a ostatní sjednané podmínky plnění

- 6.1 Služba je poskytována nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dní v roce). Poskytovatel garantuje dostupnost služby ve výši 99,0 %. Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho kalendářního měsíce.
- 6.2 Poskytování služby se považuje za přerušené, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1 % v úseku od síťové karty uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele.
- 6.3 Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o jednom tisíci kusů paketů, s velikostí čtyři sta bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce padesát milisekund. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejný nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou

- prováděny v intervalu třiceti sekund až pěti minut po sobě následujících s maximální periodou šedesát minut.
- 6.4 Za přerušení poskytování služby se nepovažuje přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele, vyšší moc (viz. část osmá těchto OOP) nebo přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v době od 02:00 do 05:00 pracovního dne, nebo přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě, nebo nedostupnost přístupového bodu.
  - 6.5 Doba přerušení provozu se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli uživatelem oznámeno přerušení provozu a končí odstraněním poruchy, resp. obnovením poskytování služby.
  - 6.6 Závady způsobující přerušení poskytování služby se poskytovatel zavazuje odstranit do dvaceti čtyř hodin od jejich řádného oznámení nebo od doby kdy poskytovatel takovou závadu jiným způsobem zjistil. V případě mimořádně závažné závady nebo v případě přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, se lhůta pro odstranění závady prodlužuje o dalších dvacet čtyři hodin.
  - 6.7 Uživatel může službu užívat pro jakékoli účely související s jeho osobní či obchodní činností, avšak výhradně v plném souladu s právním řádem České republiky.
  - 6.8 Uživatel je oprávněn přenechat užívání části nebo celé služby dalším osobám pouze s předchozím písemným výslovným souhlasem poskytovatele.
  - 6.9 Poskytovatel si vyhrazuje provést takové kroky, které zamezí provozování části či celé služby v případě, že provozem hrozí nebo je způsobena škoda třetí osobě, anebo se takový provoz dotkne práv nebo oprávněných zájmů třetích osob. Poskytovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu České republiky.
  - 6.10 Pro službu dedikovaného mikrovlnného spoje je uživatel povinen zajistit své připojení dle technické specifikace použitého rádiového spoje podle IEEE 802.3, část vztahující se k 10Base-T nebo IEEE 802.3u, část vztahující se k 100Base-TX. Pro službu sdíleného mikrovlnného pásma je uživatel povinen zajistit své připojení technologií, která konstrukčně i technologicky odpovídá typu poskytované služby a je schopna bezproblémově odebrat službu z tzv. hot-spotu, způsobem definovaným IEEE 802.11b, část vztahující se k wifi, nebo IEEE 802.11g, část vztahující se k wifi.
  - 6.11 V případě použití jiného frekvenčního pásma (např. 5 725 MHz až 5 875 MHz) je obvykle poskytována služba spojená s pronájmem klientské stanice.
  - 6.12 Přenos hlasu po síti internet musí splňovat podmínky při kódování hlasu ITU-T G.711 a signalizační protokoly SIP vydaný Internet Engineering Task Force a signalizační systém č. 7.
  - 6.13 Uživatel je v případě služby dedikovaného mikrovlnného spoje povinen zajistit splnění podmínek pro umístění telekomunikačního zařízení v bodě převzetí služby dle pokynů poskytovatele.
  - 6.14 Služba je poskytována buď prostřednictvím radiokomunikační sítě zřízené a provozované poskytovatelem složené z rádiových zařízení krátkého dosahu pracujících na frekvencích 2400 až 2483,5 MHz, či 5 725 MHz až 5 875 MHz dle generální licence GL – 30/R/2000 sloužící k přenosu dat, nebo prostřednictvím radiokomunikační sítě zřízené a provozované poskytovatelem složené z širokopásmovým přenosem dat pracujících na kmitočtu 2400 MHz až 2483,5 MHz a s minimální přenosovou rychlostí 250 kbps podle generální licence GL – 12/R/2000 ve znění pozdějších změn, nebo prostřednictvím radiokomunikační sítě zřízené a provozované poskytovatelem složené z rádiových zařízení krátkého dosahu pracujících na kmitočtu 10 308 MHz až 10 574 MHz podle generální licence GL-14/R/2000.
- ## 7 Přenos telefonního čísla
- 7.1 Stávající uživatel nebo zájemce o budoucí užívání hlasových elektronických služeb poskytovatele (voip nebo mobilních) je oprávněn požádat o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele hlasových služeb. Pro úspěšné přenesení čísla je uživatel povinen u přenášeného čísla platně zcela ukončit poskytování služby elektronických komunikací (podat platnou výpověď uzavřené smlouvy) u opuštěného poskytovatele služeb. Od opuštěného poskytovatele služeb získá uživatel jako doklad o platně ukončeném poskytování služby identifikátor (tzv. ČVOP).
  - 7.2 Uživatel a poskytovatel si při uzavření smlouvy (a též dohody o přenesení čísla) stanoví datum přenesení. Přenos může být uskutečněn nejdříve v den ukončení smlouvy o poskytování služeb s tím, že přenos může být uskutečněn i později. Poskytovatel má právo sjednat datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín. Uživatel bude v takovém případě o novém termínu přenesení předem informován. ČVOP je třeba dodat poskytovateli nejméně čtyři pracovní dny před plánovaným datem přenesení, aby mohlo dojít k přenesení čísla v požadovaném termínu. V případě nedodání ČVOP v požadovaném termínu je třeba sjednat jiný termín přenesení čísla. Uživatel bere na vědomí, že ČVOP má omezenou časovou platnost v délce šedesáti kalendářních dnů.
  - 7.3 Pro všechna čísla přenášená na základě jedné objednávky/smlouvy musí být zvoleno stejné datum přenesení. Za přenesení čísla platí uživatel cenu ve výši dle platného ceníku služeb, pokud není dohodnuto jinak.

- 7.4 Chce-li uživatel změnit poskytovatele hlasových služeb a hodlá přenést stávající číslo k jinému poskytovateli služby, zadá u nově zvoleného poskytovatele služby objednávku na přenesení čísla. Zvolený poskytovatel služeb provádí přenesení čísla podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů. Pro přenesení čísla je Uživatel povinen podat u Poskytovatele platnou výpověď smlouvy. Při ukončení získá uživatel od poskytovatele jako doklad o platném ukončení smlouvy ČVOP, kterým se bude identifikovat u nového poskytovatele služeb. Telefonní číslo nelze přenést k jinému poskytovateli služeb před vypršením smlouvy sjednané na dobu určitou, leda že uživatel akceptuje finanční vyrovnání dle platné legislativy a OOP. Přenesením čísla nezaniká povinnost uživatele zaplatit veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli.

## 8 Náhrada škody

- 8.1 Smluvní strana, která poruší kteroukoli povinnost vyplývající ze smlouvy, je povinna nahradit druhé smluvní straně škodu, kterou jí tímto svým porušením povinnosti způsobila. Poskytovatel zásadně neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního či jiného technického zařízení nebo přístroje a neodpovídá též za škodu vzniklou přerušením či neposkytováním sjednané služby.
- 8.2 Nenahrazuje se škoda, jež převyšuje škodu, kterou v době uzavírání smlouvy povinná strana jako důsledek svého možného porušení smluvních povinností předpokládala nebo kterou bylo možno předvídat s přihlédnutím ke skutečnostem, jež povinná strana v uvedené době znala nebo při obvyklé péči znát měla. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně.
- 8.3 Pokud dojde k porušení kterékoli povinnosti, vyplývající ze smlouvy či OOP, a v důsledku takového porušení povinnosti vznikne druhé smluvní straně škoda, vinnou smluvní strany maximální úsilí ke smírnému řešení náhrady této škody.
- 8.4 Pokud některá ze smluvních stran odstoupí od smlouvy, zůstává právo na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti zachováno.

## 9 Vyšší moc

- 9.1 Žádná smluvní strana není odpovědná za jakékoli nesplnění povinnosti, plynoucích ze smlouvy s výjimkou povinnosti zaplatit úhradu za plnění, pokud toto nesplnění či prodlení bylo způsobeno překážkou, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a bránila jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze nebo není možné rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky mohla odvrátit nebo překonat, a dále, že v době vzniku závazku tuto překážku nemohla reálně předvídat (dále jen: "vyšší moc"). Odpovědnost za splnění závazku však nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.
- 9.2 Za vyšší moc se pro účely této smlouvy, pokud splňují předpoklady uvedené v předcházejícím odstavci, považují zejména: přírodní katastrofy, požáry, zemětřesení, sesuvy půdy, povodně, vichřice nebo jiné atmosférické poruchy a jevy značného rozsahu nebo války, povstání, vzpoury, občanské nepokoje nebo stávky nebo rozhodnutí nebo normativní akty orgánů veřejné moci, regulace, omezení, zákazy nebo jiné zásahy státu, orgánů státní správy nebo samosprávy nebo výbuchy nebo jiné poškození výrobního nebo distribučního zařízení.
- 9.3 Smluvní strana, která porušila, porušuje nebo předpokládá s ohledem na všechny známé skutečnosti, že poruší svojí povinnost, vyplývající ze smlouvy, a to v důsledku nastalé události vyšší moci, je povinna bezodkladně informovat o takovém porušení nebo události druhou smluvní stranu a vyvinout veškeré možné úsilí k odvrácení takové události nebo jejích následků a k jejich odstranění.

## 10 Řešení sporů

- 10.1 Práva a povinnosti smluvních stran, plynoucí ze smlouvy, jejich zajištění, změny a zánik se řídí výhradně právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 10.2 Vznikne-li mezi smluvními stranami ve vztahu k uzavřené smlouvě, její aplikaci nebo výkladu jakýkoli spor, vyvinou smluvní strany maximální úsilí a prostředky, aby takový spor byl vyřešen smírně.
- 10.3 Nepodaří-li se spor vzniklý mezi smluvními stranami v souvislosti se smlouvou vyřešit smírně, bude spor postoupen k rozhodnutí obecnému soudu, místně příslušnému dle sídla poskytovatele. Smluvní strany se zavazují splnit všechny povinnosti uložené v pravomocném rozsudku či usnesení předmětného soudu ve lhůtách v něm uvedených.

## 11 Závěrečná ustanovení

- 11.1 Veškerá obchodní korespondence smluvních stran musí být vedena v českém jazyce. Smlouvy musejí být vyhotoveny i v českém jazyce, s platností originálu a s předností před jinými jazykovými verzemi v případě sporů či nejasností.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že obchodní informace, které jim byly svěřeny nebo zpřístupněny smluvní stranou, nepřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu této strany a ani nepoužijí tyto informace pro jiné účely než pro plnění na základě smlouvy.