

# Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Rychlý drát, s.r.o.

## 1 Všeobecná ustanovení

### 1.1 Úvodní ustanovení

- 1) Rychlý drát, s.r.o. je Poskytovatelem veřejných služeb elektronických komunikací (připojení k internetu, telefon a digitální kabelová televize) na základě oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem. Provozovatelem služby digitální kabelové televize, balíčku HD signal, je společnost S E L F servis, spol. s r.o.
- 2) Tyto Podmínky tvoří přílohu Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a jsou její nedílnou součástí.
- 3) Cena za Službu je uvedena v platném Ceníku, nebude-li přímo sjednána ve Smlouvě.

### 1.2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Podmínek rozumí:

- 1) Ceník – Ceník příslušných telekomunikačních služeb je smluvní dokument, který je přílohou Smlouvy a ve kterém jsou uvedeny zejména závazné cenové podmínky spojené s poskytováním Služby.
- 2) Koncový bod sítě (dále jen koncový bod) – technicky specifikované rozhraní mezi sítí a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí sítě a bodem, ve kterém je uživateli telekomunikační služby poskytován přístup k síti internet. V případě kabelového rozvodu je tímto bodem zásuvka. V případě bezdrátového připojení je tímto bodem Access Point (vysílač) Poskytovatele.
- 3) Koncové zařízení je zařízení, které Účastník připojuje ke Koncovému bodu (například PC, notebook, router).
- 4) Poskytovatel – obchodní společnost Rychlý drát, s.r.o.
- 5) Smlouva – právní dokument, který stanoví podmínky poskytování Služby, vzájemně odsouhlasený Účastníkem a Poskytovatelem. Smlouva mezi Účastníkem a Poskytovatelem nabývá platnosti okamžikem podpisu smlouvy poslední smluvní stranou. Účinnost Smlouvy nastává okamžikem zprovoznění Služby.
- 6) Účastník – uživatel telekomunikační služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu. Je-li Účastníkem fyzická osoba – občan, vztahují se tyto Podmínky také na členy domácnosti, kteří žijí společně s Účastníkem, případně na návštěvy Účastníka v domácnosti. Je-li Účastníkem právnická osoba či fyzická osoba – podnikatel, vztahují se tyto Podmínky na její zaměstnance či osoby, které se souhlasem Účastníka využívají Službu v kanceláři (areálu) firmy.
- 7) Neveřejná IP adresa - IP adresa je jednoznačná identifikace konkrétního síťového zařízení (typicky počítače) v prostředí sítě. Veškerá data, která jsou z/na dané zařízení přes počítačovou síť posílána, obsahují IP adresu odesílatele i příjemce. Neveřejná IP adresa umožňuje přímou dostupnost vašeho síťového zařízení pouze v síti Poskytovatele a má menší riziko elektronického útoku z internetu.
- 8) Šifra WEP - druh zabezpečení bezdrátových počítačových sítí (Wi-Fi). Díky nedostatkům v šifrování WEP lze zachycením specifických dat a jejich analýzou šifru relativně snadno prolomit.
- 9) Šifra WPA - druh zabezpečení bezdrátových počítačových sítí (Wi-Fi). Vznikl jako reakce na vážné bezpečnostní nedostatky objevené v předchozím systému, jímž byl WEP.
- 10) MAC adresa - jedinečný identifikátor síťového zařízení, který je přiřazován síťovému zařízení (např. kartě) bezprostředně při její výrobě. Nejčastěji se píše jako šestice dvojciferných hexadecimálních čísel oddělených pomlčkami nebo dvojtečkami (například 01-23-45-67-89-ab nebo 01:23:45:67:89:ab).

## 2 Charakteristika poskytovaných služeb

### 2.1 Vznik smluvního vztahu

- 1) Veškeré služby jsou poskytovány na základě platně uzavřené Smlouvy, kterou vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem a řídí se těmito Podmínkami. V případě uvedení nepravdivých údajů Účastník odpovídá Poskytovateli za vzniklou škodu.
- 2) Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena písemnou formou. Smluvní strany se tímto dohodly, že písemná forma je zachována, je-li úkon učiněn elektronicky zasláním na e-mailovou adresu Poskytovatele či na e-mailovou adresu Účastníka k tomu Účastníkem určenou ve Smlouvě. Strany se dále dohodly, že podpisy smluvních stran mohou být nahrazeny vyjádřením kterékoli smluvní strany v síti internet (například e-mailem) neboť je to s ohledem na charakter Služby obvyklé. Doručením zásilky se rozumí i doručení elektronické zprávy druhé straně potvrzené elektronickými prostředky. V případě, že zásilku nelze doručit na elektronickou adresu Poskytovatele uvedenou v těchto Podmínkách či na elektronickou adresu Účastníka, kterou určil ve Smlouvě, považuje se zásilka za doručenu po třetím neúspěšném pokusu o její doručení prováděném v intervalu ne kratším než 6 hodin. Zpráva zasláná v tištěné formě se rovněž považuje za doručenu dnem odmítnutí zásilky příjemcem a také dnem, kdy byla Českou poštou vrácena odesílateli jako nedoručitelná.

### 2.2 Ukončení smluvního vztahu

Smluvní vztah může být ukončen:

- 1) dohodou smluvních stran;
- 2) smrtí fyzické osoby; zánikem právnické osoby bez právního nástupce;
- 3) u smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědí kterékoli smluvní strany i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tři měsíce, která počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně; smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí uplynutím sjednané doby;
- 4) odstoupením ze strany Poskytovatele, pokud je Účastník v prodlení s platbou po dobu delší než 1 měsíc. V tomto případě se Účastník zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů od data odstoupení od Smlouvy do data, k jakému by teoreticky nejdříve mohla být ukončena Smlouva při výpovědi Účastníkem podané datem odstoupení od Smlouvy;
- 5) využitím možnosti "Záruka spokojenosti" Účastníkem u služeb připojení k internetu, telefonu a digitální kabelové televize. V tomto případě Účastník oznámí využití této možnosti písemně (ev. e-mailem) do 30 dnů od aktivace Služby, balíkem České pošty vrátí do 45 dnů od aktivace Služby veškeré zařízení dodané Poskytovatelem. Zároveň je nutné, aby Účastník měl včas a řádně uhrazeny veškeré předpisy plateb. Při splnění těchto podmínek Účastníkem je platnost smlouvy ukončena třicátým dnem od aktivace služby, Účastníkovi je účtován pouze 1 měsíční paušál za Služby, Poskytovatel převodem na účet uvedený Účastníkem vrátí cenu uhrazenou Účastníkem za dodané zařízení a případný přeplatek za Služby.

### 2.3 Reklamac

Reklamac je nutné uplatnit na adrese Poskytovatele či na jeho e-mailové adrese uvedené ve Smlouvě. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit vyúčtovanou, i spornou cenu.

### 2.4 Rozsah poskytované veřejné telekomunikační služby

Poskytovatel uděluje Účastníkovi právo přístupu k síti internet s technickými parametry sjednanými ve Smlouvě. Služby Poskytovatele mohou využívat pouze ti účastníci, kteří jsou v dosahu Koncového bodu sítě Poskytovatele a s nimiž Poskytovatel uzavřel Smlouvu. Není-li dohodnuto jinak, je součástí služby připojení k internetu neveřejná IPv4 adresa.

### 2.5 Aktualizace registru veřejné telekomunikační služby

Poskytovatel vytváří a pravidelně aktualizuje registr Účastníků. Účastník souhlasí, že v případě řešení vzniklých nesrovnalostí, ev. z důvodu požadavku nadřízených orgánů (POLICIE ČR apod.), tvoří registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích ve vztahu k Poskytovateli ev. třetím osobám.

### 2.6 Vymezení území

Veřejná telekomunikační služba se poskytuje na území dosahu Koncových bodů sítě Poskytovatele na území ČR.

### 2.7 Ceny za poskytování telekomunikačních služeb

- 1) Cena za Službu a platební podmínky jsou uvedeny v Ceníku. Služby jsou poskytovány za smluvní ceny.
- 2) Platby jsou splatné ve výši a dle podmínek stanovených ve Smlouvě a v Ceníku. Období, za které jsou služby účtovány, je označeno na vyúčtování telekomunikačních služeb. Poskytovatel je oprávněn vystavit a zaslat vyúčtování i v jiné formě než tištěné, např. e-mailem.
- 3) Při platbě záloh bankovním převodem se Účastník zavazuje uvádět variabilní symbol specifikovaný ve Smlouvě. V případě úhrady faktury bankovním převodem se Účastník zavazuje uvádět variabilní symbol specifikovaný na faktuře.
- 4) Cena za Službu se účtuje i za období dočasného přerušeni provozu z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany Účastníka.
- 5) Není-li dohodnuto jinak, je u hlasových služeb telefon nastaven limit volání na 1 000,- Kč měsíčně.

## Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Rychlý drát, s.r.o.

### 2.8 Hlášení poruch a jejich odstraňování

Poruchy je možné oznámit formou SMS, e-mailem, písemně či telefonicky na kontakty k tomu určené na [www.rychlydrat.cz](http://www.rychlydrat.cz) (k 1. 5. 2012 e-mail [podpora@rychlydrat.cz](mailto:podpora@rychlydrat.cz), tel. 212 244 400). Porucha bude odstraněna v co nejkratším termínu odpovídajícímu závažnosti poruchy.

### 2.9 Nároky Účastníka za vzniklé výpadky v poskytování připojení

Pokud Poskytovatel z jakýchkoliv důvodů přestane plnit podmínky smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb má právo Uživatel na vrácení poměrné částky za dobu, po kterou přerušil poskytovatel poskytování služby, pokud by tato částka překročila 50 Kč v kalendářním měsíci. Reklamací je nutné uplatnit u Poskytovatele písemně na adrese uvedené ve Smlouvě do sedmi dnů od výskytu poruchy.

### 2.10 Ostatní práva a povinnosti Účastníka

- 1) Účastník se zavazuje dodržovat při užívání Služby ujednání Smlouvy, jejíž nedílnou součástí je Ceník a tyto Všeobecné podmínky.
- 2) Účastník nesmí provádět jakékoli změny či úpravy na technickém zařízení Koncového bodu, zejména nesmí při užívání Služby používat či připojit Koncové zařízení, které neodpovídá závazným technickým normám a které je způsobilé narušit provoz Služby či integrity sítě.
- 3) Účastník se zavazuje platit řádně a včas cenu za poskytnutou Službu. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, je povinen uhradit ve prospěch Poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení, jakož i uhradit náklady prokazatelně související s vymáháním pohledávky. Vystavení druhé a každé další upomínky Účastníkovi za pozdní platbu může být Poskytovatelem zpoplatněno částkou 100 Kč, zpoplatněnou upomínkou lze však vystavit maximálně jednou týdně.
- 4) Účastník obdrží při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření přístupové údaje pro užívání Služby, které je povinen chránit před zpřístupněním třetím osobám. Za zneužití Služby v důsledku zpřístupnění přístupových údajů odpovídá Účastník. Přístupové údaje ke službě telefonu obdrží Účastník e-mailem nebo zpřístupněním v zákaznické zóně, nebyly-li předány na smlouvě. Přístupové údaje k zákaznické zóně obdrží Účastník e-mailem, nebyly-li předány na smlouvě.
- 5) Účastník je povinen bezodkladně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů, nejpozději však do 7 dnů od okamžiku, kdy změna nastala, a to písemně na adresu sídla Poskytovatele či formou elektronického oznámení na e-mailovou adresu Poskytovatele.
- 6) Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu platnosti této smlouvy změnit Ceník. Oznámení o změně cen připojení k internetu musí Poskytovatel Účastníkovi oznámit e-mailem alespoň 30 dní před účinností změny. Pokud Účastník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny cen připojení k internetu v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty ceny připojení k internetu původní. Pokud změna cen připojení k internetu nebyla Účastníkovi sdělena (například z důvodu úpravy parametrů služeb, které se netýkají služby poskytované Účastníkovi), platí nadále ceny připojení k internetu původní. Změny cen volání na pevné linky a mobility v ČR Poskytovatel oznamuje Účastníkovi e-mailem alespoň 30 dní před účinností změny. Změny ostatních cen volání oznamuje Poskytovatel zveřejněním na svých webových stránkách [www.rychlydrat.cz](http://www.rychlydrat.cz). Za změnu Ceníku se nepovažuje přidání obchodních podmínek či cen nových služeb Poskytovatele, které nebyly zachyceny v předchozím Ceníku.
- 7) Účastník nesmí použít Službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat.
- 8) 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. V případě takového průniku se Účastník zavazuje aktivně spolupracovat s Poskytovatelem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.
- 9) Účastník se zavazuje neposkytovat telekomunikační službu třetím osobám bezplatně ani za úplatu, úmyslně či neúmyslně, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě.
- 10) V případě rozvodu internetu v bytě pomocí bezdrátového zařízení se Účastník pod smluvní pokutu 10 000,- Kč zavazuje připojení zabezpečit šifrou WPA nebo novější. Pokud zařízení nepodporuje šifru WPA nebo novější, použije Účastník alespoň šifru WEP se současným omezením přístupu podle MAC adres. Pokud by i přes toto zabezpečení došlo k prolomení šifry útočníkem a průniku do sítě, neplatí ustanovení o smluvní pokutě bodu 2.10.9.
- 11) Služba připojení k síti internet se poskytuje pro jedno Koncové zařízení Účastníka nebo dle Smlouvy. V případě změny tohoto Koncového zařízení je účastník povinen Poskytovateli změnu nahlásit, nahlásit MAC adresu nového Koncového zařízení a řídit se pokyny Poskytovatele pro začlenění nového Koncového zařízení do sítě Poskytovatele. Účastník se zavazuje bez předchozího souhlasu Poskytovatele neměnit přidělené síťové nastavení.
- 12) V případě reklamaci a servisního zásahu, pokud závada nebyla na straně Poskytovatele, je účtována částka 200,- Kč za každou započatou hodinu práce síťového technika, minimálně 400,- Kč. Doprava k zákazníkovi a zpět do 1 hod je účtována částkou 500,- Kč. Vystavení daňového dokladu na vyžádání Účastníka v jiné než elektronické formě (pdf), tj. na papíře, může být zpoplatněno částkou 100,- Kč.
- 13) V případě zapůjčení zařízení Poskytovatelem (modem, dekódovací karta apod.) se Účastník zavazuje vrátit zapůjčené zařízení do 14ti dnů od ukončení poskytování služby balíkem České pošty (nikoliv profi balíkem, obchodním balíkem ani kurýrem) na adresu Poskytovatele, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím. Pokud byla Účastníkem složena záloha na toto zapůjčené zařízení, bude Účastníkovi vrácena na bankovní účet, jaký si písemně určí v balíku, do 30 dnů od obdržení zařízení Poskytovatelem. Cena za nevrácení nebo zničení modemu činí 3 000,- Kč. V případě nevrácení zapůjčeného zařízení do 14ti dnů od ukončení poskytování služby může být účtována smluvní pokuta ve výši 290,- Kč za každé zařízení za každý započatý měsíc prodlení.
- 14) Záruční doba na dodaná zařízení a provedené práce se řídí předpisy platnými v ČR a počíná běžet dnem dodání zařízení, ev. dnem vykonání práce.
- 15) V případě částečné úhrady předepsané nebo fakturované částky činí minimální částka jedné úhrady na bankovní účet Poskytovatele 100,- Kč, nebude-li dohodnuto jinak.
- 16) U zařízení se vzdáleným slaboproudým napájením po datovém kabelu (PoE) se Účastník seznámil se správným zapojením a zavazuje se se zapojením neodborně nemanipulovat, zejména nezapojoovat výstup s napájením do portů, které nejsou určeny k napájení.
- 17) V případě bezdrátových jednotek jejich ochranu proti přepětí a blesku (např. ochranu anténního stožáru, na kterém je umístěna radiová jednotka, hromosvodem) zajišťuje Účastník, není-li sjednáno jinak.

### 2.11 Ostatní práva a povinnosti Poskytovatele

- 1) Poskytovatel provede aktivaci Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.
- 2) Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníky předem, včas a vhodným způsobem o změnách nebo jiných nepravidelnostech při poskytování Služby.
- 3) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že požadovaný telekomunikační výkon byl poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo ztrátu obchodních příležitostí Účastníka.
- 4) Poskytovatel má právo zamezit Účastníkovi aktivní přístup ke Službě v případě, pokud je Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, a to do doby úplného zaplacení dlužné částky včetně příslušenství. Po dobu pozastavení přístupu ke Službě je Účastník povinen platit smluvní pokutu ve výši měsíčního paušálu za Službu.
- 5) Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování služby z důvodu rozhodnutí příslušných státních orgánů v období krizových situací (přírodní nebo jiné katastrofy, branná pohotovost) nebo jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem účastníka o této skutečnosti vyrozumí.
- 6) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření takových dat v síti internet, která Účastník šíří v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR či všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, popř. odstoupit od Smlouvy s tímto Účastníkem.
- 7) Poskytovatel neodpovídá za zákonnost a pravdivost dat přístupných v síti internet. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti internet. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv Účastníků přenášených přes síť Poskytovatele.

### 3 Závěrečná ustanovení

- 1) Tyto Podmínky a Ceník, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, mají povahu jiných obchodních podmínek ve smyslu ust. § 273 odst. 1 obch. zák.
- 2) Tyto Podmínky mohou být v průběhu platnosti Smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Účastníkovi sdělována e-mailem a prostřednictvím webových stránek Poskytovatele [www.rychlydrat.cz](http://www.rychlydrat.cz) nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Účastník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní. Pokud změna není Účastníkovi sdělena (například z důvodu úprav, které se netýkají služeb poskytovaných Účastníkovi), platí pro Účastníka podmínky původní.
- 3) V případě rozporu mezi ujednáním jednotlivých součástí Smlouvy se strany dohodly na následujícím pořadí právní závaznosti: (a) Smlouva, (b) Ceník, (c) Podmínky.
- 4) Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 17. 5. 2012.