

# Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet, provozované firmou ORKA systems, s.r.o., v úplném znění ze dne 29. června 2022

## Preambule

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet jsou vydány společností ORKA systems, s.r.o. a budou nedílnou součástí všech smluv, které ORKA systems, s.r.o. uzavře při poskytování veřejně dostupné služby poskytování přístupu k síti RapidNet.

## Čl. 1

### Poskytovatel

Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet (dále jen Služba) je společnost ORKA systems, s.r.o. (dále jen Poskytovatel) zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem oddíl C vložce 21830 se sídlem Pesvice 18, okres Chomutov, PSČ 43111, IČO 27274861, jež je oprávněna poskytovat Službu na základě osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem s pořadovým číslem 1952. Webové stránky poskytovatele jsou na adrese [www.rapidnet.cz](http://www.rapidnet.cz)

## Čl. 2

### Uživatel

- (1) Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, již Poskytovatel poskytuje Službu na základě písemné smlouvy.
- (2) Uživatelem může být pouze osoba splňující technické podmínky Poskytovatele pro Službu.
- (3) Uživatelem se rozumí i účastník.

## Čl. 3

### Ostatní pojmy a definice

- (1) Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání Služby Uživateli. V případě veřejně dostupné služby elektronických komunikací se jedná o:
  - a) Metalický Ethernet 10BASE-T, 100BASE-T, 1000BASE-T, IEEE 802.3, zakončený síťovou zásuvkou RJ-45
  - b) Wireless LAN 2,4 GHz IEEE 802.11 b/g, Wireless LAN 5GHz, IEEE 802.11 a/n/ac
  - c) Optický Ethernet 1000Base-LX, IEEE 802.3z, zakončený optickou zásuvkou s konektorem E2000/APC nebo LC/PC na jednovládném optickém vlákně
- (2) Pro účely Všeobecných podmínek Služby Poskytovatele (dále jen všeobecné podmínky) mají následující pojmy tento význam:
  - smluvní strany znamená Poskytovatele a Uživatele;
  - smluvní strana znamená podle významu textu Poskytovatele nebo Uživatele;
  - smlouva znamená právní vztah vzniklý mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jehož předmětem je poskytování Služby a který odkazuje na všeobecné podmínky, který je zásadně uzavřen písemně.

## Čl. 4

### Územní rozsah

- (1) Služby jsou poskytovány na území České republiky v Moravskoslezském kraji.
- (2) Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit. V oblastech s dostupným pokrytím rádiovým signálem v bezlicenčním pásmu nemusí být z technických důvodů (např. rušení rádiového signálu) Služba plně dostupná.
- (3) Na základě konkrétního požadavku Uživatele a konkrétních technických podmínek může Poskytovatel zřídít koncový bod Služby i do jiných než stávajících koncových bodů, pokud bude mít ke zřízení koncového bodu oprávnění nebo jej zajistí pomocí svých smluvních partnerů a dohodne se na zřízení Služby s Uživatelem.

## Čl. 5

### Druhy služeb

- (1) Aktivní činnosti poskytovatele: Zajišťování veřejné komunikační sítě; Veřejná pevná komunikační síť.  
Poskytování služeb elektronických komunikací: Služby přenosu dat, Služby přístupu k internetu - v pevném místě, Šíření rozhlasového signálu, Šíření televizního signálu, Interpersonální komunikační služba závislá na číslech – pevná
- (2) Služby jsou poskytovány na síti Poskytovatele sestavené z telekomunikačního zařízení Poskytovatele a jeho smluvních partnerů, které splňuje doporučení ITU-T, ITU-R a normy ETSI – EN stejně jako ČSN.

## Čl. 6

### Doba poskytování služby

- (1) Služba je poskytována nepřetržitě.

## Čl. 7

### Parametry kvality služby

Pokud nejsou parametry kvality datových služeb specifikovány ve Smlouvě, platí obecně:

- (1) **Maximální rychlost** je vždy rovna rychlosti, která je uvedena u příslušného tarifu Služby jako Rychlost stahování / Rychlost odesílání (Download/Upload).
- (2) **Inzerovaná rychlost** je vždy rovna rychlosti, která je uvedena u příslušného tarifu Služby jako Rychlost stahování / Rychlost odesílání (Download/Upload).
- (3) **Běžně dostupná rychlost** je stanovena jako 60% Inzerované rychlosti. Tato rychlost je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- (4) **Minimální rychlost** je stanovena jako 30% Inzerované rychlosti.  
Důsledky snížení rychlosti stahování dat na minimální:  
Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít dopad na prodloužení doby načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.  
Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít dopad na prodloužení doby odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- (5) **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takové omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje.
- (6) **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence na přístupové síti Poskytovatele pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 10 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků Uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.
- (7) **Agregace** je hodnota, udávající počet Uživateli sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace Poskytovatele je 1:5. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby Uživatel nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.
- (8) **Ztrátovost paketů** je nedoručení částí dat (tzv. paketů) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
- (9) **Kolisání kvality přenosu** – jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

## Čl. 8

### Odchytky od sjednaných parametrů kvality poskytované služby přístupu k internetu

- (1) Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná.
- (2) Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Důsledkem takové odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování

objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitou obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) na souvislou dobu delší než 70 minut.

- (3) Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitou obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.

V případě že k těmto odchylkám dojde má Uživatel má právo vznášet námitky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Reklamace je možné podávat dle čl.16, odst.1.

## Čl.9

### Dostupnost a garance služby, omezení služby

- 1) Pokud není dostupnost datových služeb specifikována ve Smlouvě, minimální dostupnost Služby je 90% v součtu hodin za měsíc. V případě, že dostupnost Služby klesne pod stanovenou hodnotu, má Uživatel nárok na slevu z ceny Služby.
- 2) K přerušení Služby dochází u konkrétního úseku telekomunikační nebo radiokomunikační sítě v případě, že Uživatel nemůže příslušnou Službu využívat v dohodnutém rozsahu (stanoveném Smlouvou).
- 3) Závady způsobující přerušení Služby dle odst.2 budou odstraněny nejpozději do 48 hodin od jejich vzniku s výjimkou fyzického přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do 72 hodin, pokud není ve Smlouvě nebo servisních podmínkách Smlouvy - SLA uvedeno jinak.
- 4) Doba přerušení Služby se počítá od chvíle, kdy bylo Poskytovateli oznámeno přerušení provozu Uživatелеm.
- 5) Za přerušení provozu se nepovažuje (dále "povolené přerušení"):
  - a) přerušení provozu způsobené výlučně jednáním Uživatеле
  - b) přerušení provozu způsobené částečnou nebo úplnou nefunkčností koncového zařízení v majetku Uživatеле, připojeného k Servisnímu rozhraní Poskytovatеле
  - c) vyšší mocí, již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této Smlouvy, včetně požárů, povodní nebo mimořádné nepříznivé počasí, nezávislých jakéhokoliv vyžadovaného povolení, licence, nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje;
  - d) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu stanoveném pro jednotlivou Službu;
  - e) přerušení provozu způsobené umístěním nebo vytvořením překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě, jestliže je Služba poskytována na radiokomunikační síti. Za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka.
  - f) omezení nebo přerušení poskytované Služby Uživateli v případě, že Poskytovatel zjistí šíření nevyžádané reklamy (SPAM), škodlivého software, nelegálního sdílení obsahu, virů či jiného pokusu o poškozování chodu sítě Poskytovatеле a ostatních uživatelů v síti Poskytovatеле.
  - g) omezení nebo přerušení poskytované Služby Uživateli v případě, že je Uživatel v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby
- 6) Služba je dostupná, pokud je funkční na konci Servisního rozhraní. Poskytovatel nenese zodpovědnost za nemožnost využívání Služby Uživatелеm z důvodu nefunkčnosti zařízení Uživatеле za Servisním rozhraním Poskytovatеле.
- 7) Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za funkčnost sítě Internet či funkčnost jiných sítí provozovaných jinými poskytovateli.
- 8) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování Služby.
- 9) Poskytovatel je oprávněn omezit a/nebo přerušit poskytování Služby, pokud Uživatel je v prodlení s platbou za vyúčtování Služby
- 10) Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela provoz Služby (pokud není ve Smlouvě nebo servisních podmínkách Smlouvy - SLA uvedeno jinak), z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 02:00 do 05:00. Pokud bude Poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je Poskytovatel povinen informovat o termínu údržby Uživatеле nejméně 3 pracovní dny předem na kontaktní e-mail nebo formou SMS zprávy.
- 11) Uživatel má nárok na vrácení 10% z ceny Služby, pokud závada nebude odstraněna do 72 hodin. V případě delší závady má Uživatel nárok na vrácení poměrné části měsíčního poplatku za dobu trvání nedostupnosti Služby.
- 12) V případě, že Uživatel má právo na vrácení části poplatků, Poskytovatel přednostně odečte tuto částku z následujícího vyúčtování Služby.
- 13) V mimořádných situacích si Poskytovatel vyhrazuje právo přijmout taková opatření provozu, která mohou v daných případech blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, rušit, zhoršovat či diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby. Taková opatření lze uplatňovat pouze v nezbytných případech a po dobu nezbytně nutnou, a to v následujících situacích:
  - a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních pr. předpisů (možný dopad – zablokování konkrétního obsahu, blokáce nezákonného obsahu)
  - b) v situaci vyžadující ochranu integrity a bezpečnosti sítě (možný dopad – blokáce IP adresy Uživatеле)
  - c) v případě zabránění hrozícího přetížení sítě (možný dopad – možné zpomalení rychlosti internetu)

## Čl. 10

### Dopady specializovaných služeb na službu přístup k internetu

- 1) Pokud je v rámci jedné internetové přípojky je poskytována i další specializovaná služba, např. IPTV - přenos televizního vysílání pomocí internetového protokolu, VoIP - přenos hlasových služeb pomocí internetového protokolu, VoD - videotéka pomocí internetového protokolu, aj., může mít tato služba vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba přístupu k internetu.
- 2) Poskytovatel Orka systems, s.r.o. nabízí službu **Rapidnet IPTV**. Tato služba snižuje dostupnou rychlost stahování o přibližně 1,5-6 Mb/s. Toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je služba Rapidnet IPTV současně provozována.
- 3) Specializované služby nabízené jinými subjekty mohou mít vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že jsou využívány ve stejném okamžiku jako služba přístupu k internetu. V tomto případě Poskytovatel není schopen určit snížení rychlosti stahování a odesílání.

## Čl. 11

### Způsob a doba převzetí Služby

- (1) Služba bude Uživateli předána v den dohodnutý ve Smlouvě. Nejpozději však 60. den od podání žádosti a splnění všech předpokladů pro poskytnutí Služby.

## Čl. 12

### Výzva k měření a předávací protokol

- (1) Poskytovatel oznámí Uživateli, kdy bude Služba připravena k provedení měření.
- (2) Měření bude považováno za úspěšné, potvrdí-li funkčnost Služby splnění charakteristik sítě. Pokud měření nebude úspěšné, pak
  - a) Poskytovatel odstraní závadu
  - b) a opakuje se měření ve lhůtě ne delší než 14 dní od neúspěšného měření.
- (3) Podpisem předávacího protokolu, jenž osvědčuje úspěšné provedené měření, je Služba předána Uživateli.
- (4) Uživatel je povinen Službu převzít. Nepřevzeme-li Uživatel Službu do 5-ti dnů ode dne podpisu předávacího protokolu nebo odmítne-li podepsat předávací protokol, ač k tomu byl vyzván, považuje se Služba za převzatou šestý den ode dne podpisu předávacího protokolu Poskytovatelem.

## Čl. 13

### Užívání služby

- (1) Uživatel se zavazuje využívat Službu v souladu s platnými právními předpisy a zákony ČR.
- (2) Uživatel není oprávněn poskytnout Službu nebo její část třetí osobě. Uživatel se zavazuje k provedení veškerých opatření potřebných k zabránění zneužití Služby Poskytovatelem.
- (3) Uživateli je povoleno provozovat Službu jen v předem dohodnutém počtu připojených Koncových zařízení. Koncovým zařízením je myšleno jakékoliv zařízení, které je možné připojit na Servisní rozhraní Poskytovatеле dle čl.3, odst.1. Koncové zařízení je registrováno do sítě Poskytovatеле pomocí adresy MAC - identifikátoru síťového rozhraní, který je uveden v předávacím protokolu Služby. Provoz dalších Koncových zařízení nebo výměna stávajících je možná jen na základě souhlasu Poskytovatеле.
- (4) Uživatel se zavazuje, že nebude měnit konfiguraci nebo zasahovat do nastavení síťového rozhraní Koncového zařízení, připojeného ze strany Servisního rozhraní Poskytovatеле.
- (5) Každé Koncové zařízení Uživatеле, připojené k síti Poskytovatеле má na základě identifikátoru MAC přidělenou veřejnou IP adresu, která bude po celou dobu provozu viditelná a dostupná ze strany Poskytovatеле Služby (zařízení musí být schopno odpovídat na ICMP příkaz PING) pro kontrolu provozu zařízení v síti Poskytovatеле.
- (6) Poskytovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoliv jiného státu práv způsobených činností Uživatеле.

## Čl. 14

### Cena za zřízení a provoz služby, sankce

- (1) Za poskytování Služby se cena placená Uživatelem Poskytovateli skládá z těchto částí:
  - (a) cena za zřízení Služby
  - (b) cena za provoz Služby
- (2) Cena za zřízení je jednorázová a bude účtována ihned po provedení činnosti (aktivaci Služby).
- (3) Cena za zřízení je Uživatelem uhrazena do 14 dní ode dne, kdy převezme Službu.
- (4) Cena za opětovné obnovení Služby přerušené dle čl.9, odst.5, písmena f,g, činí jednorázově 200,- Kč.
- (5) Cena za provoz Služby je pravidelně se opakující se platba v intervalu jednoho měsíce nebo podle dohody Smluvních stran (zúčtovací období). Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je zúčtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.
- (6) Cena za provoz Služby bude Uživatelem uhrazena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího zúčtovacího období, pokud není stanoveno Poskytovatelem jinak.
- (7) Nedoručení vyúčtování (daňového dokladu) Uživateli nemá vliv na splnění jeho povinnosti uhradit cenu za provoz Služby.
- (8) Závazek Uživatele zaplatit cenu za provoz Služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet ORKA systems, s.r.o., uvedeném ve Smlouvě.
- (9) Ve Smlouvě se může Poskytovatel s Uživatelem dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta jako opakující se sleva z ceny Služby nebo jako jednorázová sleva z aktivacího/installačního poplatku. Výše slevy bude uvedena ve Smlouvě.
- (10) V případě, že se Poskytovatel s Uživatelem ve Smlouvě dohodl na slevě za Službu, má Uživatel na tuto slevu nárok, pokud dodrží všechny následující podmínky:
  - a) Uživatel řádně užívá Službu po dobu uvedenou ve Smlouvě.
  - b) Uživatel neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (čl.18, odst.3, bod a) až c)).
- (11) Nárok na slevu Uživateli vznikne v momentě, kdy Uživatel splnil všechny uvedené podmínky v odst.10. V případě, že Uživatel nedodrží některou z podmínek v odst. 10, zašle Poskytovatel Uživateli opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje cenu v plné výši (dle ceníku v době uzavření Smlouvy) zpětně za období, kdy byla Uživateli sleva poskytnuta.

## Čl. 15

### Způsob platby

- (1) Vyúčtování nebo oznámení o jeho vystavení, bude zasíláno elektronicky na e-mailovou adresu Uživatele, uvedenou ve Smlouvě. Pokud Uživatel vyžaduje písemné vyhotovení vyúčtování, bude zasláno poštou na adresu sídla uvedenou ve Smlouvě. Písemné vyhotovení dokladu je zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtování je rovněž dostupné v elektronické formě na webových stránkách Poskytovatele po přihlášení Uživatele do Userpanelu.
- (2) Platby podle odst.1 stejně jako všechny další peněžité platby budou splatné na účet č. 2300245404/2010 Orka systems, s.r.o., vedený u FIO Banky.
- (3) Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu čísla účtu. V případě změny čísla účtu, bude Poskytovatel o této skutečnosti informovat Uživatele elektronickou poštou, na webových stránkách Poskytovatele a na vyúčtování za Služby.

## Čl. 16

### Reklamacce

- (1) Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je možno uplatnit osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Kontaktní údaje na Poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele.
- (2) Reklamaci vyúčtování ceny Služby je Uživatel Služby povinen uplatnit neprodleně, nejpozději však do 2 měsíců od vystavení vyúčtování, jinak nárok na reklamaci zanikne.
- (3) Reklamacce na dodávané Služby je Uživatel povinen uplatnit neprodleně, nejpozději do 2 měsíců od vzniku závady, jinak nárok na reklamaci zanikne.
- (4) Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do stanoveného data splatnosti.
- (5) Reklamacce bude Poskytovatel vyřizovat neprodleně, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamacce.
- (6) V případě potvrzení oprávněnosti reklamacce, bude Uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacce. Pokud půjde o částku nižší než pravidelná měsíční platba vyúčtování za poskytované Služby, odečte si tuto částku Poskytovatel z vyúčtování Služby za aktuální období. Pokud bude částka vyšší, než pravidelná měsíční platba za poskytované Služby, uhradí Poskytovatel částku Uživateli v hotovosti na provozovně Poskytovatele nebo převodním příkazem na účet Uživatele.
- (7) V případě, že Poskytovatel nevyhoví reklamaci, má Uživatel právo podat na ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně ČOI ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od zamítnutí reklamacce nebo uplynutí lhůty pro vyřízení reklamacce.

## Čl. 17

### Doba trvání smlouvy

- (1) Pokud není ve Smlouvě stanovena doba, na kterou se Smlouva uzavírá, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou trvání 12 měsíců.
- (2) V případě, že Uživatel má sjednanou ve Smlouvě minimální dobu trvání, je povinen po tuto dobu řádně užívat Službu a dodržovat dohodnuté podmínky, včetně hrazení všech poplatků sjednaných ve Smlouvě. Minimální doba trvání Služby je počítána ode dne zahájení poskytování Služby Uživateli. V případě uzavření nové smlouvy je počítána od dne zahájení poskytování Služby dle nové Smlouvy. Do minimální doby užívání Služby se nezapočítává doba, kdy bylo přerušeno poskytování Služby nebo Služba byla poskytována bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat dohodnutou cenu za Službu po celou minimální dobu trvání Smlouvy.

## Čl. 18

### Odstoupení od smlouvy

- (1) Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může Poskytovatel i Uživatel ukončit výpovědí písemnou formou s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Poskytovateli.
- (2) Pokud Uživatel zažádá o ukončení Smlouvy před uplynutím sjednané minimální doby trvání tj. výpověí či zruší odběr Služby, je Uživatel povinen:
  - (a) Uhradit Poskytovateli veškeré slevy získané uzavřením Smlouvy s minimální dobou trvání.
- (3) Poskytovatel je oprávněn výpovědět Smlouvu Uživateli, pokud:
  - (a) je v Uživatel prodlení se úhradou dvou po sobě jdoucích vyúčtování Služeb
  - (b) Uživatel neoznámí přenechání Služby třetí osobě nebo bez souhlasu převede právo užívat Službu třetí osobě
  - (c) byla-li na Uživatele nařízena exekuce nebo zahájeno insolvenční řízení
  - (d) Poskytovateli zanikne oprávnění poskytovat Službu. Smlouva zaniká dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž Poskytovateli zanikne oprávnění poskytovat Službu.
- (4) V případě, že Poskytovatel ukončí Smlouvu z důvodů uvedených v odst.3, písm. a), b) a zároveň je ve Smlouvě sjednaná minimální doba používání Služeb, je Uživatel povinen:
  - (a) Uhradit Poskytovateli veškeré slevy získané uzavřením smlouvy s minimální dobou trvání

## Čl. 19

### Zpracování dat o uživateli

- (1) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje o Uživateli. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy.
- (2) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje o Uživateli i po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky Uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvajících po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod k jejich zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK Poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení nebo o soustavném neplacení. Uživatel má právo na přístup k osobním údajům, opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v souladu s ustanovením §28 a §29 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

## Čl. 20

### Komunikace mezi stranami

- (1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě Smlouvy nebo všeobecných podmínek budou vyhotoveny v jazyce rozhodném pro Smlouvu.
- (2) Doručovacími adresami pro písemnou komunikaci smluvních stran je adresa uvedená ve Smlouvě. Ve Smlouvě může být stanovena jiná adresa pro doručování.
- (3) Uživatel se zavazuje informovat Poskytovatele o změnách svých identifikačních údajů, zejména o změnách jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to písemným zasláním na kontaktní adresu Poskytovatele nebo elektronicky e-mailem do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

## Čl. 21

### Změna smlouvy, všeobecných podmínek a ceníku

- (1) Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky na základě dohody Poskytovatele a Uživatele. Dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není v dodatku stanoveno datum pozdější.
- (2) Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se ceny služeb, vyúčtování a plateb, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Uživatele, smluvních pokutách, zpracování osobních údajů Uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- (3) Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny všeobecných podmínek či změny ceníku, zveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň Poskytovatel informuje Uživatele o uveřejnění, a to na webových stránkách Poskytovatele [www.rapidnet.cz](http://www.rapidnet.cz) či e-mailem.
- (4) Poskytovatel je povinen informovat Uživatele rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Skutečnost, že Uživatel nové smluvní podmínky neakceptuje, je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli písemně, nejpozději do 1 měsíce od doručení oznámení. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy (v důsledku rozhodnutí ČTÚ).
- (5) Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele

## Čl. 22

### Účinnost všeobecných podmínek

- (1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 29. června 2022.
- (2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu Smlouvy Uživatelem i Poskytovatelem.

**Tímto podpisem potvrzuji, že jsem se s obsahem těchto Všeobecných podmínek seznámil(a) a že s jejich zněním souhlasím.**

Příjmení, jméno: .....

Datum a místo : .....

Podpis: .....