

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

poskytovatele služeb elektronických komunikací – Vrané internet

1. Úvodní ustanovení 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi poskytovatelem: **Karel Velebil – Vrané internet**, IČ: 06701329, se sídlem U Elektrárny 212, Vrané nad Vltavou (dále jen „Poskytovatel“) a účastníkem (dále jen „Účastník“) při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, zejména přístupu k síti Internet. 1.2. Smluvní vztah se řídí Smlouvou o poskytování služeb, těmito VOP, Reklamačním řádem a platnými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (ZEK) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2. Specifikace služby a definice rychlostí V souladu s Nařízením EU 2015/2120 a VO-S/1/08.2020-9 definuje Poskytovatel parametry služby následovně: 2.1. **Maximální rychlost:** Je nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou Poskytovatel uvedl ve Smlouvě. Musí být reálně dosažitelná na dané přípojce. 2.2. **Inzerovaná rychlost:** Je rychlost uvedená v obchodní komunikaci (reklamě), která nesmí být vyšší než Maximální rychlost. 2.3. **Běžně dostupná rychlost:** Je rychlost, kterou může Účastník očekávat po většinu času. Její hodnota odpovídá alespoň **60 %** hodnoty inzerované rychlosti a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. 2.4. **Minimální rychlost:** Je nejnižší garantovaná rychlost. Její hodnota odpovídá alespoň **30 %** hodnoty inzerované rychlosti. 2.5. **Výpadek služby:** Stav, kdy rychlost klesne pod hodnotu Minimální rychlosti. 2.6. **Velká trvajíc odchylna:** Pokles reálné rychlosti pod Běžně dostupnou rychlost na dobu delší než 70 minut. 2.7. **Velká opakující se odchylna:** Výskyt alespoň tří poklesů rychlosti pod Běžně dostupnou rychlost (každý o délce min. 3,5 minuty) během časového úseku 90 minut.

3. Uzavření a trvání smlouvy 3.1. Smlouva se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. 3.2. Smlouvu lze uzavřít písemně nebo elektronicky. 3.3. Účastník (spotřebitel) může Smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní doba činí **30 dnů** a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. 3.4. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, po uplynutí 3 měsíců od jejího uzavření neplatí Účastník při předčasném ukončení žádné sankce ani úhrady za zbývající období.

4. Práva a povinnosti stran 4.1. **Povinnosti Poskytovatele:** a) Poskytovat službu v kvalitě odpovídající sjednaným parametrům. b) Odstraňovat závady sítě v co nejkratším možném termínu. c) Zveřejňovat informace o plánovaných údržbách a výpadech na webu www.vraneinternet.cz. 4.2. **Povinnosti Účastníka:** a) Platit řádně a včas cenu za služby. b) Užívat službu v souladu se zákony ČR. Nesdílet připojení třetím osobám mimo svou domácnost a nevyužívat připojení pro domácnosti ke komerčním účelům (např. další prodej konektivity), pokud není sjednáno jinak. c) Chránit zapůjčené zařízení (router, anténa) před mechanickým poškozením, ztrátou či odcizením. d) Poskytnout součinnost při instalaci, servisu a demontáži zařízení.

5. Cena a platební podmínky 5.1. Cena za službu je sjednána ve Smlouvě. Služba je fakturována zpravidla měsíčně. 5.2. V případě prodloužení s úhradou má Poskytovatel právo na zákonný úrok z prodlení. 5.3. Pokud Účastník nezaplatí vyúčtování ani v náhradní lhůtě stanovené v upomínce (která nesmí být kratší než 1 týden), má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování služby. 5.4. **Marný výjezd:** Pokud si Účastník sjedná termín zásahu technika a následně neumožní přístup (není přítomen), je povinen uhradit paušální náhradu nákladů ve výši **200 Kč**. (Tato částka je stanovena na základě reciprocity dle vyhlášky č. 529/2021 Sb.).

6. Reklamační a práva z vadného plnění 6.1. Pokud služba nedosahuje sjednaných parametrů (pokles pod Minimální rychlost, Velká trvajíc nebo opakující se odchylna – viz čl. 2), má Účastník právo službu

reklamovat. 6.2. Reklamací lze uplatnit e-mailem na info@vraneinternet.cz nebo písemně, a to bez zbytečného odkladu (nejpozději do 2 měsíců). 6.3. Je-li reklamace oprávněná (služba byla vadná), má Účastník **právo na přiměřenou slevu z ceny**. 6.4. V případě, že Poskytovatel nedodrží sjednaný termín opravy nebo instalace, náleží Účastníkovi (spotřebiteli) paušální náhrada dle § 5 vyhlášky č. 529/2021 Sb. (200 Kč za každý započatý den prodlení).

7. Zařízení a ukončení spolupráce 7.1. Zařízení předané Účastníkovi při instalaci (pokud nebylo Účastníkem odkoupeno) zůstává majetkem Poskytovatele. 7.2. Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen zapůjčené zařízení vrátit nebo umožnit jeho demontáž do 14 dnů. 7.3. Pokud Účastník zařízení nevrátí, poškodí jej nebo neumožní jeho demontáž, je povinen uhradit Poskytovateli jeho zůstatkovou hodnotu dle aktuálního ceníku hardwaru.

8. Změna podmínek 8.1. Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah služeb, cenu i tyto VOP. 8.2. O změně podmínek musí Poskytovatel informovat Účastníka nejméně **1 měsíc** před nabytím účinnosti, a to způsobem, který si Účastník zvolil pro doručování vyúčtování. 8.3. Pokud změna zhoršuje postavení Účastníka, má Účastník právo ke dni účinnosti změny Smlouvu ukončit bez jakékoliv sankce.

9. Ochrana osobních údajů 9.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu s Nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to za účelem plnění smlouvy. Podrobné informace o zpracování jsou dostupné na webu Poskytovatele.

10. Závěrečná ustanovení 10.1. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2026 a nahrazují veškeré předchozí podmínky.