



poskytovatele zpracovávají jejich osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na Správcu, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

4. Služby
- 4.1. Služby poskytované poskytovatelem  
Poskytujeme Vám tyto služby elektronických komunikací:
- a) Služby přenosu dat
  - b) Služby přístupu k síti internet
- Specifikace jednotlivých služeb je uvedena ve Ceníku u jednotlivých služeb, který lze nalézt na [www.duxnet.cz](http://www.duxnet.cz).
- 4.2. Od kdy je Služba poskytována  
Služba je poskytována ode dne, kdy technik poskytovatele úspěšně zprovozní koncové místo (tzv. účastnickou zásuvku nebo v den, kdy je dodáno Uživateli Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu poskytovatel začne poskytovat nejpозději do 30 dnů od podpisu Smlouvy. Uživatel je oprávněn užit Přijímací zařízení dle své volby, toto zařízení však musí splňovat technické parametry umožňující poskytnout Službu ze strany poskytovatele. Z tohoto důvodu je třeba informovat se u poskytovatele o vhodnosti Přijímacích zařízení, které chce Uživatel užít.
- 4.3. Kde je Služba poskytována  
Služba je Uživateli poskytována v domě, bytové jednotce, nebytové jednotce, které je vlastním nebo v nemovitosti, ke které mu svědčí uživatelské právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.
- 4.3.1. Uživatelské právo  
Pokud Uživatel nemovitost nevlastní, je třeba před uzavřením Smlouvy poskytovateli prokázat, že Uživatel nemovitost užívá oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. [www.duxnet.cz](http://www.duxnet.cz)
- 4.3.2. Přístup  
Uživatel je povinen místo instalace zpřístupnit tak, aby poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti není možné služby poskytnout.
- 4.3.3. Souhlas vlastníka domu  
Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci koncového místa, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas Uživatel nemá, je povinen to poskytovateli sdělit, jinak poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem Uživatel nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáže, přemístění, revize, měření či demontáže Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby Uživatel zajistil přístup do prostor v nemovitosti, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nezajistí je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy.
- 4.4. Užívání Služeb
- 4.4.1. Kdo může Služby používat  
Služby je oprávněn užívat Uživatel, anebo osoby, které s Uživatelem obývají nemovitost. V případě Uživatele - podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu Uživatele.
- 4.4.2. Jak Služby používat  
Při užívání Služeb:
- a) Uživatel nesmí zasahovat do zařízení poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
  - b) Uživatel nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující jednání;
  - c) Uživatel musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
  - d) Uživatel nesmí používat ani šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Duxnet.cz nebo dalších osob.
  - e) Uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
  - f) Uživatel nesmí používat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Uživatele, k jeho software nebo datům;
  - g) Uživatel se musí zdržet jakýchkoli jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se Uživatel zavazuje nezasiílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.)
  - h) Uživatel nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení Uživatele (1 MAC adresa), není-li s poskytovatelem dohodnuto jinak.
  - i) připojení je určeno pro jednu bytovou jednotku.
- 4.5. Porucha Služeb  
Pokud vznikne v rámci sítě Duxnet.cz porucha, odstraní ji poskytovatel co nejdříve. Pokud Služby přestanou fungovat nebo Uživatel není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit poskytovateli na tel. Lince 351 161 360. Po nahlášení opraví poskytovatel poruchu do 2 pracovních dní, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel v výjimkou případů, kdy závadu způsobil Uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli, a Uživatel je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele. Závada se bere za způsobenou Uživatelem, pokud má příčinu v pozdním oznámení Uživatelem kontaktnímu místu

provozovatele. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele, umístěného v objektu Uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. Za velkou trvajících odchylku od běžně dostupné rychlosti vkladání či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % trvajících déle než 30 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti vkladání či stahování se považuje odchylek má obdobné dopady jako ty popsané v poslední větě čl. 4.6.1. těchto VOP. Odchylky popsané v tomto ustanovení zakládají právo Uživatele dle čl. 6 těchto VOP.

4.6. Parametry služby internet

4.6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele - [www.duxnet.cz](http://www.duxnet.cz)

4.6.2. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva objednatel na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového objednatel nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

4.6.3. V případě velké trvajících nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, je objednatel oprávněn reklamovat poskytnutou službu.

4.7. Omezení Služeb

4.7.1. Důvody omezení  
Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodů jiného důležitějšího veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb poskytovatel může také v případě, že:

- a) Uživatel neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) existuje důvodné podezření, že Uživatel nebo jiná osoba zneužívá Vám poskytované Služby;
- c) z důvodů podstatného porušení smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel Uživateli opětovně za-hájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li Uživatel nápravu;
- d) Uživatel užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Uživatelům;
- e) Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikace. Poskytování služeb vyjmenovaných v čl. 4. nemá vliv na Službu přístupu k internetu.

4.7.2. Důsledky omezení  
Poskytování služeb bude Uživateli obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile opadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.7.1. a) až d) platí poskytovatel Služby v plném rozsahu, a za opětovně zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušení poskytování Služeb uvedena v čl. 4.7.1., nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů Uživatele. Má však pochopitelný dopad na kvalitu poskytované služby ve smyslu snížení přenosové rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve Smlouvě, či dočasné nefunkčnosti poskytované služby. Konkrétně to může mít vliv např. na kvalitu streamingu videa (video bude načítáno pomaleji či vůbec), či např. na načítání webových stránek.

4.7.3. Pozastavení Služby na žádost Uživatele  
Na žádost Uživatele lze po schválení poskytovatele dočasné Služby pozastavit. Doba takového pozastavení nesmí přesáhnout 6 měsíců, pokud se poskytovatel s Uživatelem nedohodl jinak. Uživatel má právo žádat pozastavení Služeb opakovaně s tím, že mezi jednotlivými pozastávkami musí být Služba aktivní alespoň dva měsíce. Jednotlivé služby lze pozastavit na základě písemné žádosti Uživatele, která musí být podána alespoň 14 dní před žádaným termínem pozastavení Služby. Pokud bude pozastavení schváleno poskytovatelem, dojde k pozastavení od 1. dne následujícího měsíce od doručení žádosti. Po vypršení žádané doby pozastavení budou poskytnuté Služby automaticky obnoveny. Pozastavení poskytování Služby nelze využít v případě sjednaní platby v ročním intervalu. Podmínkou pro vyhovění žádosti dle tohoto odstavce je mimo jiné skutečnost, že poskytovatel nevede za

Uživatelem žádné pohledávky.

4.8. Kapacita  
Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může poskytovatel stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat Uživatel překročí, může poskytovatel omezit rychlost přenosu u Uživatelem užívané Služby do konce určeného období. Poskytovatel informuje Uživatele, že měření rychlosti služeb probíhá na transportní vrstvě L4.

4.9. Odpovědnost za škodu  
Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu Uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je třeba platit a v jaké výši  
Cenu za Služby se hradí od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě.

5.2. Vyúčtování  
Cena za Služby se účtuje měsíčně. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby poskytovatel s Uživatelem sjednal ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je Uživatel povinen platit vyúčtování na účet provozovatele uvedené ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

5.3. Pozdní úhrady  
Pokud Uživatel neuhradí včas nebo řádně cenu za Službu, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou bylo doručeno vyúčtování a bude mu poskytnuta minimálně 7denní náhradní lhůta k zaplacení. Pokud ani poté nedojde k úhradě cenu za Služby, můžeme být omezeno poskytování Služeb (4.6.1.). Pro obnovení Služeb omezených dle tohoto odstavce má právo si poskytovatel žádat od Uživatele mimořádnou platbu ve výši až tři měsíčních plateb za Služby.

5.4. Neuhrazené ceny opakované  
Pokud Uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b). Od Smlouvy je možné rovněž odstoupit, pokud Uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn. (2.7.3.2.a).

5.5. Úhrada  
Jakoukoliv platbu, kterou poskytovatel od Uživatele obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Uživatele. O tom, na úhradu, jaké dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání Uživatele informovat.

6. Reklamační řád

6.1. Nesouhlas s vyúčtováním cenou  
Pokud Uživatel nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

6.2. Odkladný účinek  
Reklamační vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby Uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost Uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou  
Pokud Uživatel nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

6.4. Vyřízení reklamační  
Reklamační bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamační vyúčtování vyřízena kladně, bude Uživateli případný přeplatek za Službu zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamační, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se poskytovatel a Uživatel pokusí veškeré spory řešit dohodou.

7. Právo a příslušnost  
Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi poskytovatelem a Uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech (Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad.

8. Součástí Smlouvy  
Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky. Podpisem Smlouvy Uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.duxnet.cz](http://www.duxnet.cz).

9. Účinnost  
Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.01.2021.