

Předsmluvní informace společnosti INTERNEXT 2000, s.r.o.

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 a § 63a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, které je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatel služeb elektronických komunikací je společnost INTERNEXT2000, s.r.o., se sídlem Palackého 166, 755 01 Vsetín (dále jen „Poskytovatel“)

IČO 25352288, DIČ CZ25352288, zapsána u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 9579

Internetové stránky Poskytovatele www.internext.cz

Zákaznická podpora (obecné dotazy a sjednávání nových smluv) +420 576 510 000, e-mail info@internext.cz

Technická podpora (výpadky či jiná nedostupnost služeb) +420 576 510 003, e-mail podpora@internext.cz

POSKYTOVANÉ SLUŽBY A POPIS JEJICH VLASTNOSTÍ

- Služba přístupu k síti internet;
- Služba VoIP;
- Doplnkové služby (prodej, pronájem nebo výpůjčka koncových zařízení, internetová symetrie, veřejná IP adresa, atd.).

Poskytovatel umožňuje prostřednictvím vlastní síťové infrastruktury sjednat smlouvu o poskytování služeb převzatého rozhlasového a televizního vysílání v digitální kvalitě (IPTV). Provozovatelem služby IPTV je třetí osoba definována ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

Služba přístupu k síti internet

Datová služba přístupu k síti internet umožňuje svým uživatelům nepřetržitý přístup k síti internet prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele. Poskytovatel nabízí služby přístupu k síti internet prostřednictvím stabilního a rychlého optického vlákna, anebo připojení prostřednictvím bezdrátové technologie. Tabulky níže obsahují rychlostní parametry služby přístupu k síti internet. Maximální rychlosti může uživatel dosáhnout v ideálních provozních podmínkách. Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti. Rychlost je garantována výhradně na LAN portu koncového zařízení.

Detekovatelná změna výkonu služby přístupu k síti internet nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvalou odchylkou od běžně dostupné rychlosti se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které dojde k poklesu dosahované rychlosti odpovídající měření stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat.

Poskytovatel v souladu s ustanovením čl. 3 odst. 5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015 umožňuje sjednání poskytování jiných služeb než služeb přístupu k síti internet (např. IPTV, viz níže). Tyto služby mohou mít vliv na objednané služby přístupu k síti internet, zejména s ohledem na kvalitu či rychlost při jejich současném využití. Veškeré Poskytovatelem nabízené rychlosti přístupu k síti internet by měly být dostačující k souběžnému využití s jinými službami elektronických komunikací. Výjimečně lze pozorovat dočasné a krátkodobé zhoršení některé poskytované služby, například zpomalení rychlosti stahování či pomalé načítání videa ve vysoké či nejvyšší kvalitě, což však nemá vliv na funkčnost poskytnutých služeb. V případě zásadního omezení či nefunkčnosti služby přístupu k síti internet či jakékoliv jiné služby na přístupu k síti internet závislé, lze poskytnuté služby reklamovat. Stejně důsledky mohou mít i přiměřená opatření pro řízení datového provozu, které může Poskytovatel v nezbytném rozsahu provádět.

Pro využívání služby přístupu k síti internet je doporučeno, aby zákazník disponoval vhodným koncovým zařízením, jejichž prodej, pronájem nebo výpůjčku zajišťuje Poskytovatel. Prostřednictvím jiných zařízení nemůže Poskytovatel správnou funkčnost poskytovaných služeb garantovat.

Vysokorychlostní, neomezené připojení na optických sítích

Tarif	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
100 MEGA+	100	30	60	18	100	30	30	9
200 MEGA+	200	50	120	30	200	50	60	15
500 MEGA+	500	100	300	60	500	100	150	30
1000 MEGA+	1000	200	600	120	1000	200	300	60
O1	50	30	30	18	50	30	15	9

O2	80	30	48	18	80	30	24	9
X50	50	20	30	12	50	20	15	6
X100	100	30	60	18	100	30	30	9
X300	300	100	180	60	300	100	90	30
X1000	1000	200	600	120	1000	200	300	60

Vysokorychlostní, neomezené připojení s radiovou páteří sítí

	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
Tarif	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
GO 30	30	10	18	6	30	10	9	3
GO 50	50	20	30	12	50	20	15	6
GO 100	100	30	60	18	100	30	30	9

Připojení rodinného domu nebo firmy bezdrátovým spojem

	Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost		Maximální rychlost		Minimální rychlost	
Tarif	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
H1	30	2	18	1,2	30	2	9	0,6
H2	40	3	24	1,8	40	3	12	0,9
H5	50	6	30	3,6	50	6	15	1,8
Ultra-H1	100	30	60	18	100	30	30	9
Ultra-H2	200	50	120	30	200	50	60	15
Ultra-H5	300	80	180	48	300	80	90	24

Rychlost je vždy uváděna v Mbit/s.

Dosažitelná rychlost poskytované služby přístupu k síti internet závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany zákazníka, ale i na faktorech, které může zákazník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména zařízení, které zákazník/uživatel k připojení používá, jeho poloha a výkon vysílače, prostředí, ve kterém dochází k užívání služeb a příjmu signálu, sdílení kapacity sítě s dalšími uživateli, apod.

Služba VoIP

Telefonní služba Voice over Internet Protocol (VoIP) představuje službu, která představuje možnost uživatelů provádět hlasové volání prostřednictvím sítě internet. U služby VoIP využívá její uživatel standardní telefonní číslo přidělované uživatelům mobilních telefonů. Služba VoIP je však přímo vázána na připojení k síti internet, bez kterého nemůže fungovat. Nabídku jednotlivých tarifů VoIP obsahuje aktuální ceník Poskytovatele pro službu VoIP, byl-li vydán. V případě nevydání ceníku pro službu VoIP obsahuje specifikaci tarifu VoIP včetně obsahující veškeré daně a poplatky smlouva o poskytování služeb VoIP. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

Služba IPTV

Služba poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím sítě internet (IPTV) je systémem, na základě kterého jsou poskytovány služby digitální televize prostřednictvím IP protokolu. Poskytovatel umožňuje sjednat služby IPTV společně se službou přístupu k síti internet, přičemž službu IPTV poskytuje třetí osoba prostřednictvím síťové infrastruktury Poskytovatele. Za řádné poskytování služby IPTV je tudíž odpovědná třetí osoba rozdílná od Poskytovatele, která je definována v příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou v zastoupení provozovatele IPTV se zákazníkem uzavírá Poskytovatel. Konkrétní vysílací formáty, jakož i balíčky IPTV a skladba televizních formátů, ceny a případné doplňkové služby obsahuje aktuální ceník provozovatele IPTV, který je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

Kvalitu služeb poskytovaných Poskytovatelem může dále ovlivnit také (i) latence, která vyjadřuje nezbytnou dobu průchodu datových paketů síťovou infrastrukturou, přičemž Poskytovatel zajišťuje hodnotu latence v nejnižších hodnotách, a to do 60 ms v případě bezdrátových technologií a v případě optického vlákna do 15 ms (ii) ztrátovost paketů, která ovlivňuje přenos poskytované

služby a projevuje se například formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o docílení nejnižší možné ztrátovosti paketů (iii) kolísání kvality přenosu, což představuje kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu síťovou infrastrukturou, uvedené se projevuje formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o nejnižší kolísání kvality přenosu.

OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU SLUŽBY PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

Poskytovatel nakládá při poskytování služeb přístupu k síti internet s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na používané zařízení. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. V rámci agregace může být automaticky limitován počet souběžných TCP/IP spojení na přípojce zákazníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost vlastních sítí elektronických komunikací a jejich uživatelů.

V případě mimořádných situací je Poskytovatel oprávněn využít taková opatření přiměřeného řízení provozu, které jsou přiměřená, transparentní, nediskriminační a která sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služby přístupu k síti internet, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:

- a. dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- b. zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- c. zabránění hrozcímu přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Uplatnění dočasného opatření řízení provozu může způsobit krátkodobé a dočasné omezení dostupnosti služby přístupu k síti internet či jiným službám na přístupu k síti internet závislých, jejich rychlosti nahrávání či odesílání, kvality či odezvy, nikoliv však na soukromí jejich uživatelů či ochranu jejich osobních údajů.

CENY SLUŽEB A VYÚČTOVÁNÍ

Základní ceny jednotlivých poskytovaných služeb, ceny za provoz i údržbu včetně všech daní a poplatků, jakož i seznam poprodejních služeb, údržby a asistenčních služeb obsahují platné ceníky Poskytovatele dostupné na internetových stránkách. Poskytovatel upozorňuje, že vydal více ceníků, které jsou rozděleny dle předmětu své úpravy (například Ceník pro internet, Ceníky pro IPTV, Ceník servisních služeb, aj.). V případě, že je poskytována rozdílná cena oproti základnímu ceníku, je uvedena ve shrnutí smlouvy, které zákazník v postavení spotřebitele obdrží před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací samotné. Aktivace (instalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

Zákazník je povinen hradit cenu za poskytované služby na základě vyúčtování, které Poskytovatel vystaví za každé účtovací období, jehož standardní délka je 1 měsíc, anebo je definováno ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Zákazník je při uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací oprávněn zvolit jeden z dostupných způsobů úhrady vyúčtování, kterými jsou bankovní převod, nebo úhrada hotově v sídle Poskytovatele. Vyúčtování je zasíláno prostřednictvím kontaktního e-mailu zákazníka, případně poštou za cenu dle aktuálního ceníku. Vyúčtování může být zpřístupněno v internetové samoobsluze.

Odebírání služeb Poskytovatele nebo třetí osoby může být podmíněno využitím koncového zařízení. Poskytovatel umožňuje bezplatnou výpůjčku, nájem nebo prodej koncového zařízení, a to s přihlédnutím k požadavku konkrétního zákazníka a s ohledem na aktuální nabídku a možnosti Poskytovatele. Koncové zařízení může být poskytnuto společně se službou přístupu k síti internet. Po ukončení poskytování služeb elektronických komunikací je zákazník povinen vrátit koncové zařízení (s výjimkou zakoupeného zařízení), a to 14 dnů od ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací na vlastní náklady na adresu Poskytovatele, anebo jej Poskytovateli zaslat poštou na adresu sídla. V případě, že je koncové zařízení zapůjčeno bezplatně, je tato informace uvedena ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

V případě, že zákazník odebírá služby třetích stran prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou tyto služby zákazníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele.

Poskytovatel zajišťuje transparentnost vyúčtování zasíláním pravidelných vyúčtování do zabezpečeného internetového rozhraní, které je přístupné prostřednictvím zákaznického čísla uvedeného ve smlouvě a vygenerovaného hesla. V případě, že jsou stanoveny limity spotřeby nebo se služba určuje podle jednotek, jsou tyto informace poskytovány rovněž prostřednictvím internetového rozhraní.

PODMÍNĚNÉ SLEVY

V případě, že to Poskytovatel v konkrétním případě umožňuje, je zákazník při splnění určitých požadavků oprávněn čerpat podmíněné slevy (například sleva na aktivací poplatek). Aby se podmíněná sleva stala nepodmíněnou, je zákazník standardně povinen předčasně neukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, případně splnit jiné podmínky, které budou definovány smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, případně zvláštním dokumentem upravující pravidla dané podmíněné slevy či akční nabídky. O těchto podmínkách bude zákazník vždy informován. V případě, že zákazník požadavky na podmíněnou slevu nenaplní, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat zaplacení poskytnuté podmíněné slevy, a to v plné výši v rámci následujícího vyúčtování.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací může být uzavírána na dobu určitou s dobou trvání až 24 měsíců, anebo na dobu neurčitou. Výpovědní doba je 30 kalendářních dnů a v případě výpovědi ze strany zákazníka počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli. Smlouva uzavřená na dobu určitou přechází po jejím vypršení automaticky na smlouvu na dobu neurčitou v případě, že zákazník nesdělil Poskytovateli, že dále nemá zájem pokračovat v odebírání služeb elektronických komunikací. Deaktivace (deinstalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení včetně příslušenství může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

Smlouva může rovněž skončit i dalšími způsoby předpokládanými zákonem, a to zejména na základě oznámení změny smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny (v případě, že změna smluvních podmínek není pro zákazníka výhradně přínosná, není-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo nevyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu). Výpověď je možné podat do 1 měsíce po doručení oznámení o změně smluvních podmínek. Při ukončení smlouvy pro významnou trvalou nebo často se opakující odchylku od sjednaných parametrů kvality služby nebo pro ukončení jiné služby v rámci stejného balíčku pro nesplnění jiných smluvních závazků Poskytovatele, před koncem původně sjednaného období, neukládá se zákazníkovi žádná úhrada, s výjimkou dotovaného koncového zařízení, pokud si ho ponechá.

V případě, že zákazník je spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikatelem, je oprávněn od smlouvy uzavřené pomocí prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele od smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy odstoupit. lhůta pro odstoupení od smlouvy počíná běžet dnem následujícím po dni předání předsmluvních informací a je zachována v případě, že je v poslední den této lhůty informace o odstoupení od smlouvy odeslána. K odstoupení od smlouvy lze využít standardizovaný formulář dostupný na internetových stránkách Poskytovatele, Zákaznickou linku, anebo je možné je učinit jakoukoliv formou nebo způsobem, ze kterého je patrný úmysl spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající od smlouvy odstoupit.

V případě, že Zákazník odstoupil od smlouvy, a zároveň mu byla na jeho výslovnou žádost provedena aktivace Služeb v lhůtě pro odstoupení od Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli aktivizační poplatek dle příslušného ceníku, a zároveň poměrnou částku odpovídající rozsahu poskytnutých Služeb v rámci prvního zúčtovacího období.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Zákazník je oprávněn provést reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo zakoupeného, pronajatého či vypůjčeného zařízení.

V případě reklamace kvality či rozsahu poskytovaných služeb je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada služby objeví, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadně poskytnutou službu zanikne. Zákazník je v případě reklamace služby povinen nahlásit vadu služby na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto Předsmluvních informací. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu služby osobně v sídle Poskytovatele. Reklamaci vadně poskytnutých služeb vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi poměrně snížena cena za poskytované služby v rozsahu, ve kterém zákazník z důvodů na straně Poskytovatele nemohl služby z důvodu jejich vady odebírat. Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi škodu ani jakoukoliv jinou újmu, která mu vznikla v souvislosti s vadou služby.

V případě reklamace vyúčtování je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, jinak právo reklamovat vyúčtování zanikne. Zákazník je v případě reklamace vyúčtování povinen nahlásit rozsah a důvod reklamovaného vyúčtování na zákaznickou linku Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto Předsmluvních informací. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vyúčtování osobně v sídle Poskytovatele. Reklamaci vyúčtování vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi vystaveno opravné vyúčtování.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyúčtováním služeb třetích stran, případně nebyl spokojen s kvalitou či rozsahem poskytovaných služeb třetích stran, je povinen provést reklamaci prostřednictvím Poskytovatele. Pro reklamaci služeb třetích stran platí pravidla reklamací výše.

V případě reklamace pronajatého či vypůjčeného zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví. Zákazník je v případě reklamace pronajatého či vypůjčeného zařízení povinen nahlásit vadu zařízení na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu uvedeného v záhlaví těchto Předsmluvních informací. Zákazník je rovněž oprávněn reklamovat vadu pronajatého či vypůjčeného zařízení osobně v sídle Poskytovatele. Reklamaci vady pronajatého či vypůjčeného zařízení vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení.

V případě reklamace zakoupeného zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví, nejpozději však do 24 měsíců od koupě zařízení. Později reklamovaná vada nebude ze strany Poskytovatele uznána. V případě, že je vada zařízení odstranitelná, může zákazník požadovat opravu zařízení, anebo přiměřenou slevu z kupní ceny. V případě, že je vada zařízení neodstranitelná, může zákazník požadovat výměnu zařízení, nebo od kupní smlouvy odstoupit. V tomto případě je k řešení spotřebitelských sporů příslušná Česká obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu jsou dostupné na <https://adr.coi.cz/cs>.

V případě, že Poskytovatel nevyhoví reklamaci, je zákazník či uživatel oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu. Návrh je třeba podat u Českého telekomunikačního úřadu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

V případě sporu mezi zákazníkem a Poskytovatelem je zákazník rovněž oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací, kterým je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, internetové stránky <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-%20spotrebitelskych-sporu>.

Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které si zákazník objednal přes internet, je možné řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporů v rámci EU na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

V ostatních případech jsou pro rozhodování sporů příslušné obecné soudy České republiky.

INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

Právo na paušální náhradu vzniká zákazníkovi v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na paušální náhradu má zákazník rovněž v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby, nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Aktuální výši paušálních náhrad stanovuje v souladu s požadavky vyhlášky č. 529/2021 Sb. ustanovení čl. VIII. dokumentu Podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný Poskytovatelem, který je součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané se zákazníkem, a který je rovněž dostupný ke stažení na internetových stránkách Poskytovatele.

OSOBNÍ ÚDAJE

Pro účely uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následující osobní údaje:

- podnikající fyzická osoba - jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- podnikající právnická osoba - obchodní firma, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- nepodnikající osoba - jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.

Kromě výše uvedených osobních údajů zpracovává Poskytovatel za účelem poskytování služeb následující údaje, které vznikají při účinnosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, přičemž se jedná převážně o následující údaje:

- údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami;
- údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování služeb; zejména se jedná o druh poskytnuté služby, cenu poskytnuté služby, způsob přístupu ke službě, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání služeb (Provozní údaje);
- údaje zpracovávané v sítích elektronických komunikací Poskytovatele nebo prostřednictvím odebírané služby, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele služby; zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je koncové zařízení připojeno (Lokalizační údaje).

Poskytovatel zpracovává výše uvedené osobní údaje za účelem plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavřel se zákazníkem. Poskytovatel rovněž může zpracovávat osobní údaje v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů zákazníka na základě jeho souhlasu, a to pro marketingové účely. Tento souhlas je ze strany zákazníka kdykoliv odvolatelný.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Ze závažných technických důvodů, zejména v reakci na bezpečnostní incidenty, při zjištění hrozby či zranitelnosti, v důsledku poškození nebo zničení využívaného zařízení, je Poskytovatel oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb, případně odpojit zařízení, které představuje hrozbu pro bezpečnost či integritu Poskytovatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

V případě, že je uživatel povinen hradit náklady na dodání, je tato informace uvedena ve smlouvě a/nebo ceníku. Náklady na dodání zařízení jsou standardně započteny v aktivacním či instalačním poplatku, neboť telekomunikační či koncová zařízení jsou dodávány technikem Poskytovatele při aktivaci či instalaci služeb.

Poskytovatel nedisponuje službami ani produkty, které by byly speciálně přizpůsobeny osobám se zdravotním postižením.

Veškeré smluvní i další Poskytovatelem využívané dokumenty (obchodní podmínky, ceníky, vzorová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, specifikace služeb, vzorové formuláře atd.) jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.internext.cz.