

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Vegacom a.s.

I.

Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Vegacom a.s. (dále jen jako „Všeobecné obchodní podmínky“, „Podmínky“ nebo „VOP“) upravují postup při uzavírání, změně a ukončení Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a upravují základní obchodní podmínky, za kterých společnost Vegacom a.s. poskytuje služby elektronických komunikací nebo plnění související s poskytováním elektronických služeb fyzickým a právnickým osobám na území České republiky.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou všeobecnými podmínkami veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a zajišťování veřejných komunikačních sítí podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o elektronických komunikacích nebo „ZEK“).
3. Tyto Podmínky mají povahu jiných obchodních podmínek podle ust. § 1751 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
4. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi společností Vegacom a.s. jako Poskytovatelem této Služby a jinou fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem této Smlouvy.

II.

Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a Smlouvy mají následující pojmy, uvedené velkým počátečním písmenem, význam u nich uvedený:

- a. „Ceník“ – seznam cen, za které Poskytovatel poskytuje Služby;
- b. „Inzerovaná rychlost stahování a odesílání“ - rychlost připojení stanovená jako Maximální rychlost stahování a odesílání ve Specifikaci; podrobnosti jsou uvedeny v příloze č. 1 VOP;
- c. „Maximální rychlost stahování a vkládání“ - rychlost připojení uvedená ve specifikaci. Blíže viz příloha č. 1 VOP
- d. „Minimální rychlost stahování a vkládání“ - rychlost připojení určená podílem mezi Maximální rychlostí stahování a vkládání a agregací uvedenou Poskytovatelem u příslušné Služby ve specifikaci, specifikaci, ve Smlouvě nebo jiném dokumentu poskytnutém Poskytovatelem Účastníkovi v rámci zprovoznění takové Služby. Blíže viz příloha č. 1 VOP
- e. „Poskytovatel“ – společnost Vegacom a.s., sídlem Novodvorská 1010/14, Praha 4, PSČ: 142 01, IČO 25788680, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B vložka 6070, která poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě povolení a licencí udělených příslušnými správními úřady v souladu s právními předpisy České republiky;
- f. „Provozní řád Datacentra“ - dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb Datacentra

Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi;

- g. „Reakční doba“ - lhůta k zahájení servisní činnosti Poskytovatelem. Lhůta začíná běžet od přijetí požadavku dohledovým centrem;
- h. „Reklamacce“ – uplatnění práv z odpovědnosti za vady; uplatnění nároků z vadného vyúčtování ceny;
- i. „SLA“ – garantovaná dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem a garantovaná reakční doba zahájení opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby;
- j. „Služba“ – služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy za úplat, včetně jiných služeb, věcí nebo výkonů souvisejících s poskytováním služeb elektronických komunikací, které spočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb;
- k. „Smlouva“ – smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, případně jiná smlouva uzavřená s Poskytovatelem, která stanoví, že její součástí jsou tyto Podmínky;
- l. „Smluvní strany“ – Poskytovatel a Účastník;
- m. „Spotřebitel“ - každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná;
- n. „Subdodavatel“ – třetí osoba, která na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem dodává Poskytovateli některé věci, služby nebo výkony za účelem zajištění poskytování Služeb Poskytovatelem;
- o. „Technický kontakt“ – kontakt Účastníka v podobě jména, telefonního čísla a emailové adresy, který slouží k informování Účastníka v naléhavých technických záležitostech.
- p. „Účastník“ – jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním jednáním, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem, které Poskytovatel poskytuje Službu na základě uzavřené Smlouvy a která přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- q. „Umístěná zařízení“ – telekomunikační zařízení, jejich příslušenství, jakož i jiné movité věci, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele a jsou umístěny u Účastníka za účelem poskytování Služeb;

III.

Vznik smlouvy

1. Smlouva musí být uzavřena vždy v písemné formě a vzniká dnem uzavření Smlouvy, tj. dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala později. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Smlouva účinná okamžikem vzniku Smlouvy.

IV.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen:
 - a. poskytovat Účastníkovi Službu v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a těchto Podmínkách, a to nepřetržitě po všechny dny v roce, tj. 24/7/365;
 - b. udržovat síť a používaná technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
 - c. odstraňovat vzniklé závady, přičemž je oprávněn využívat plnění Subdodavatelů;

- d. provádět údržbu a opravy poruch Umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost Subdodavatelů, zajišťuje Poskytovatel údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se Subdodavatelem. Veškerá zařízení, která slouží pro připojení k internetu, jsou majetkem Poskytovatele. Účastník je má v pronájmu. Veškerý servis těchto zařízení zajišťuje Pronajímatel, tj. Poskytovatel;
 - e. v případě nahlášení nefunkčnosti Služby Účastníkem je Poskytovatel povinen zajistit nápravu. Jeli závada na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn účtovat náklady, které mu v souvislosti s marným výjezdem vznikly;
 - f. před započatím poskytování Služby prokazatelně upozornit Účastníka na důsledky neplacení sjednané ceny.
 - g. plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Podmínek nebo platných právních předpisů.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním nebo jiným ztrátám poskytovatele, v případě podezření na porušení zákona o elektronických komunikacích, nebo na protiprávní jednání Účastníka, nebo v dalších případech stanovených Smlouvou, Podmínkami nebo právními předpisy.
 3. 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
 4. Poskytovatel může v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti Služby nebo jejich ohrožení na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služeb, nebo přijmout jiná opatření uvedená v dokumentu „Krizové řízení a plán obnovy“, který je Účastníkovi dostupný k nahlédnutí u Poskytovatele.

V.

Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník je povinen:
 - a. včas a řádně platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby;
 - b. zajistit na své náklady energetické napájení těch Umístěných zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz Umístěných zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Účastník) s instalací telekomunikačního zařízení Poskytovatele v objektu této nemovitosti, včetně anténního systému mikrovlnných spojů;
 - c. zajistit, aby zařízení, která nejsou dodána Poskytovatelem, připojovaná na Umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením této povinnosti;
 - d. před zamýšlenou změnou umístění Umístěného zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Poskytovatele. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na Umístěném zařízení;
 - e. zajistit, aby nebylo s Umístěnými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Účastník odpovídá za škody způsobené Poskytovateli změnami nastavení umístěného nebo vlastního zařízení. Škodu způsobenou na Umístěných zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu;
 - f. neumožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, využívat Umístěná zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných;
 - g. učinit taková opatření, která zabrání zneužití Umístěných zařízení nebo poskytovaných Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím Umístěných zařízení nebo poskytovaných Služeb;
 - h. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení Účastníka, pak ji Účastník na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí;
 - i. umožnit Poskytovateli přístup k Umístěným zařízením;
 - j. oznámit bez zbytečného odkladu Poskytovateli veškeré závady a poruchy, které vyskytly při využívání Služby nebo na Umístěných zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;
 - k. oznámit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres a identifikačních údajů, příp. změny lokalit účastnických přípojek, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti; to se týká především, těchto skutečností:
 - jakákoliv změna, kvůli které je strana povinna žádat o změnu zápisu v obchodním rejstříku
 - jakákoliv změna v osobách statutárních orgánů, pověřených zástupců a kontaktních osob
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění Smlouvy
 - zásadní snížení likvidity, technické nebo provozní způsobilosti strany.
 - l. zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tematiku nebo násilí;
 - m. dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví;
 - n. nepoužít tzv. serverovou konektivitu (tj. konektivitu určenou výhradně pro servery Účastníka umístěné v Datacentru Poskytovatele) ke zprostředkování připojení dalších zákazníků nebo jiných zařízení umístěných mimo prostory Datacentra.
 - o. plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Podmínek nebo platných právních předpisů.
2. Účastník může převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
3. Účastník není oprávněn své pohledávky vůči Poskytovateli postoupit na jinou osobu.

4. Účastník si může u Poskytovatele přibjednat instalaci vnitřních rozvodů, či nastavení jednotlivých počítačů nebo jiných zařízení Účastníka. Tyto služby nejsou součástí zřizovacího poplatku.
5. Provozní řád Datacentra je účinný pro Účastníky, kteří užívají služby Datacentra Poskytovatele. Účastník podpisem Smlouvy potvrzuje seznámení s Provozním řádem Datacentra Poskytovatele. Aktuální verze Provozního řádu DC Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Datacentra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných obchodních podmínek

VI.

Cena a způsob jejího účtování a placení

1. Účastník je povinen řádně a včas platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby a za ostatní poskytnutá plnění. Platné ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku. Účastník je povinen zaplatit takovou cenu za poskytnutou Službu, která je platná v době poskytnutí Služby.
 2. Platný Ceník je k nahlédnutí u Poskytovatele. Poskytovatel má právo Ceník jednostranně změnit. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných služeb. Změnu je Poskytovatel povinen Účastníkovi oznámit alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Pokud Účastník nebude zvýšení ceny akceptovat, je oprávněn vypovědět Smlouvu do 7 dnů od okamžiku oznámení změny. Smlouva v takovém případě zaniká dnem pozbytí platnosti původního Ceníku. Toto právo odstoupit nenáleží Účastníkovi v případě, že ke změně dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.
 3. Ceny budou účtovány a placeny tímto způsobem:
 - a. ceny za Služby opakující se nebo trvající budou vyúčtovány zpětně za zúčtovací období, ve kterém byla Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě nebo Ceníku stanoveno jinak;
 - b. ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony budou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti;
 - c. zpoplatňování bude zahájeno ode dne řádného poskytování Služby, přičemž:
 - za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), je cena účtována ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto nebyla poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrné výši za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována;
 - za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu provolaných minut, podle spotřebované elektrické energie v Datacentru, atp.) bude cena vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Poskytovatelem;
 - den zahájení řádného poskytování Služby a její fakturace může být rovněž uveden v Předávacím protokolu, pokud se Předávací protokol k dané Službě vyhotovuje. Předávací protokol se zpravidla vyhotovuje u Služeb poskytujících připojení k internetu a u služeb souvisejících s Datacentrem;
 - d. vyúčtování poskytnutých služeb provede Poskytovatel vystavením a zasláním daňového dokladu (dále jen faktury) s určenou cenou k zaplacení a dobou splatnosti Účastníkovi. Faktura bude vystavena a zaslána Účastníkovi způsobem dohodnutým s Účastníkem (písemně či elektronicky) do patnácti dnů od konce zúčtovacího období, nebo, v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do patnácti dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do 14 dnů od jejího doručení Účastníkovi, není-li na faktuře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena 3 dny po jejím odeslání;
 - e. vyúčtovaná cena za Službu se platí převodem na účet u peněžního ústavu Poskytovatele určený Poskytovatelem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.
4. Prodlení Účastníka se zaplacením vyúčtované ceny má tyto účinky:
 - a. je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, má Poskytovatel právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky. Účastník nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníka. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením úroku z prodlení není dotčeno.
 - b. je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Poskytovatel doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění, který nebude kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odst. 4. a). Pokud Účastník nezplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby. Bude-li Účastník soustavně v prodlení se zaplacením ceny za Služby nebo soustavně neplatil cenu za služby má Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy a ukončit poskytování Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí nejméně 3 nezaplacené vyúčtování ceny;
 - c. je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané zařízení nebo jinou věc, u kterých dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Poskytovatel právo toto zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení nebo této věci a nebránit jeho odebrání.
 5. Pokud poskytovatel nebude moci zajistit sjednanou Službu, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena poměrně, dle celkové hodinové délky výpadku Služby. Pokud Účastník nemůže Službu využívat pro poruchy nebo závady, za které neodpovídá Poskytovatel, nepoužije se ustanovení předchozí věty a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené

těmito poruchami nebo závadami. Za dobu omezení nebo přerušení Služby z důvodu na straně Účastníka je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu ceny v plném rozsahu.

6. V případě, že v účtovacím období není z důvodu na straně Poskytovatele dodržena sjednaná SLA, náleží Uživateli smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu následovně:

a) SLA pro službu Optické připojení – tabulka

Reakční doba: v režimu 24/7/265 do 2 hod. od nahlášení poruchy

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
Nad 99,5	0
98,0 – 99,5	10
97,0 – 98,0	20
96,0 – 97,0	30
Za každé další 1 %	5

b) SLA pro službu Objekt

Reakční doba: do 24 hodin od nahlášení poruchy, je-li tento den pracovní. V případě, že den následující po nahlášení poruchy není pracovním dnem, bude servis zahájen v nejbližší pracovní den.

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
Nad 95,0	0
94,0 – 95,0	10
93,0 – 94,0	20
90,0 – 93,0	30
Méně než 90,0	50

e) SLA pro služby DATACENTRA - tabulka

Na služby Datacentra dle této smlouvy jsou poskytovány služby garantované úrovně kvality

Dostupnost služby	Hot-line, hlášení poruch	Reakční doba	Servisní hodiny pro zásah	Doba odstranění poruchy
99,9 %	Po-Ne, 0-24	do 20 minut	24 hod. denně	do 4 hodin od nahlášení poruchy

Smluvní pokuta za nedodržení Dostupnosti služby

Dosažená měsíční dostupnost (%)	Pokuta (% měsíčního paušálu)
Nad 99,90	0
99,5 – 99,90	10
99,0 – 99,49	20
98,0 – 98,99	30
97,0 – 97,99	50
Méně než 96,99	100

VII.

Omezení a přerušení poskytování Služeb

1. Poskytovatel má právo omezit nebo dočasně přerušit poskytování Služeb v případech, kdy:

- poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc) nebo v případě, že poskytování služeb brání rozhodnutí orgánu státu či soudní rozhodnutí nebo poskytování služeb brání změna platné právní úpravy;
 - Poskytovatel vykonává svá oprávnění podle odst. 3 a 4 tohoto článku;
 - tak stanoví Smlouva, Podmínky nebo právní předpis.
2. V případě neoprávněného přerušení nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby dle uzavřené Smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování poruch. Toto přerušení nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností Poskytovatele a nezakládá právo Účastníka domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně přerušit své služby v případě podezření na porušení zákona o telekomunikacích nebo na protiprávní jednání Účastníka. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Účastníka o tomto přerušení prostřednictvím Technického kontaktu. Takového přerušení služeb není chápáno jako nedodržení povinností Poskytovatele a nezakládá právo Účastníka domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu.
5. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka se nepodařilo doručit. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných částek za sjednané Služby není dotčen omezením nebo přerušením Služeb dle těchto Podmínek.
6. Omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel písemně nebo jiným vhodným způsobem předem Účastníkovi.

VIII.

Uplatnění práv z odpovědnosti za vady, hlášení závad

- Poskytovatel odpovídá za to, že smluvně dohodnutá Služba byla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo má sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti. V případě, že Účastník má za to, že poskytovaná Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluvním podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit práva z odpovědnosti za vady u Poskytovatele.
- Reklamacie se uplatňuje u Poskytovatele písemně. V reklamaci Účastník uvede své identifikační údaje, číslo Smlouvy a popis reklamovaných vad.
- Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.
- Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, není-li vyúčtování ceny dodáváno, pak ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je v

odůvodněných případech oprávněn rozhodnout, že odkladný účinek má.

5. Reklamacie na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby se vyřizují v následujících lhůtách
 - a. bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie;
 - b. vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním subdodavatelem, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení Reklamacie.
6. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Poskytovatel uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě do 1 měsíce od uznání nároku a vyřízení reklamacie.
7. Pokud dojde k závadě poskytované Služby, je Účastník povinen tuto závadu bez zbytečného odkladu nahlásit Poskytovateli přes kontakty uvedené níže. Po nahlášení opraví Poskytovatel závadu v rámci reakční doby, která je stanovena v čl. 6 odst. 6. Pokud je závada na straně Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel, v opačném případě nese náklady Účastník.
8. Při zjišťování nebo odstraňování závad, zejména Umístěného zařízení, je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází Umístěná zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci týkající se Umístěných zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění závad. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění vad nebo poruch podle odst. 5 tohoto článku Podmínek neběží, dokud nebude náležitá součinnost Poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není Účastník oprávněn na Poskytovateli požadovat jakoukoliv slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody, a Poskytovatel není povinen ničeho hradit.
9. Kontakty Vegacom, a.s.:
 - Informace a změny Služeb, kontaktů, fakturace, platby, reklamacie vyúčtování, reklamacie služby tel.: +420 266 147 470, e-mail: hotline@vegacom.cz, pracovní doba: 8,00 – 16,00 h
 - Podpora, technické informace, hlášení závad Služby v pracovní dobu, atd. Tel.: +420 266 147 470, e-mail: hotline@vegacom.cz, pracovní doba: 8,00 – 16,00 h
 - Závady Služby v mimopracovní dobu, so-ne, svátky tel.: +420 266 147 470, e-mail: hotline@vegacom.cz
10. Při hlášení závad Služby, reklamaci, hlášení změny adres a jiných údajů, jakožto i při jakémkoliv jiné komunikaci s Poskytovatelem je Účastník povinen nejprve nahlásit číslo Smlouvy.

IX.

Doba trvání Smlouvy a zánik Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou jednoho roku, nestanoví-li Smlouva či Specifikace jinak.
2. Pokud Účastník písemně nesdělí, že trvá na ukončení Smlouvy, nebo nedojde k jiné dohodě mezi smluvními stranami, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou
3. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka, který je spotřebitelem, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc

před uplynutím účinnosti Smlouvy na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.

4. Smlouvu lze vypovědět písemně ve výpovědní době, která činí 30 dnů a začíná běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla druhé straně doručena třetí den po odeslání. Poskytování Služby končí posledním dnem výpovědní doby.
5. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, z důvodů na straně Účastníka, má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů nebo minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
6. V případě Smlouvy se spotřebitelem je možné smluvní pokutu podle předchozího odstavce požadovat pouze pokud dojde ke skončení Smlouvy do tří měsíců od uzavření, a její výše činí jednu dvacatinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jednu dvacatinu součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny, a úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
7. Smlouva zaniká:
 - a. písemnou dohodou Smluvních stran;
 - b. uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou; ustanovení odst. 2. tímto není dotčeno;
 - c. uplynutím výpovědní doby;
 - d. odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Účastníkem. Za podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem se považuje:
 - uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - soustavné opožděné placení vyúčtování ceny, kterým se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, přestože byl Účastník na prodloužení upozorněn;
 - soustavné neplacení vyúčtované ceny za služby, kterým se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny, přestože byl Účastník na prodloužení upozorněn;
 - pokračující používání poskytované Služby nebo Umístěných zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn;
 - odepření přístupu Poskytovateli k Umístěným zařízením;
 - opakované poškození, ztráta nebo zničení Umístěných zařízení Poskytovatele, a to i když k nim došlo neúmyslně;
 - opakované porušení povinností Účastníkem podle čl. V. odst. 1. písm. l. a písm. m.;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva nebo zákon.

- e. odstoupením Účastníka od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek Poskytovatelem. Za podstatné porušení smluvních podmínek Poskytovatelem se považuje:
 - uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů Poskytovatelem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do patnácti dní od sjednané doby zahájení poskytování Služby;
 - opakované nedodržení parametrů funkčnosti sítě nebo Služby, tak jak jsou vymezeny ve Smlouvě;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva nebo zákon.
 - f. odstoupením některé ze Smluvních stran od Smlouvy, v těch případech, kde to připouští Smlouva, Podmínky nebo zákon.
8. Po zániku Smlouvy je Účastník povinen bezprostředně vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele nebo jeho Subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

X.

Ochrana dat, zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. v souladu se zákonem č. 11/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dle nařízení EP a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
 2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka za účelem řádného uzavření a plnění Smlouvy, k řádné identifikaci Účastníka. Poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje pro výše uvedené účely po celou dobu trvání smluvního vztahu, resp. do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.
 3. Účastník uděluje Poskytovateli podpisem Smlouvy výslovný souhlas ke zpracování svých osobních údajů a dat souvisejících s poskytováním Služby, čímž vyjadřuje souhlas s výše uvedeným zákonným zpracováním osobních údajů. Tento souhlas má možnost Účastník kdykoliv odvolat.
 4. Poskytovatel dále zpracovává osobní údaje a údaje o způsobech využívání Služby Účastníkem na základě svých oprávněných zájmů pro marketingové účely související s poskytováním Služby.
 5. Poskytovatel se jako zpracovatel při zpracování osobních údajů zavazuje:
 - a. zpracovávat osobní údaje pouze pro účely a způsoby vyplývajícími z Podmínek a smluvních ujednání,
 - b. zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti,
 - c. přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů a odpovídají povaze zpracování a s tím spojenému riziku, aby mj. nemohlo při tomto zpracování dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů,
 - d. po ukončení poskytování Služby veškeré zpracovávané osobní údaje vymazat nebo vrátit Účastníkovi, vymazat veškeré jejich případně existující kopie,
6. Účastník má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:
- a. žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
 - b. požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů;
 - c. požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;
 - d. vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- Veškerá uvedená práva může Účastník uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránkách poskytovatele.
7. Veškeré informace, které si Smluvní strany navzájem sdělí nebo se jinak dozvědí v souvislosti s uzavíráním a prováděním Smlouvy a které nejsou běžně veřejně dostupné, jsou považovány za důvěrné. Smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí sdělit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem. Tato povinnost trvá i po skončení Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen na základě zákonného oprávnění nebo povinnosti, nebo na základě písemného souhlasu druhé smluvní strany.
8. Telekomunikační tajemství tvoří obsah zpráv přepravovaných nebo jinak zprostředkovaných telekomunikačními zařízeními a sítěmi s výjimkou zpráv určených veřejnosti, provozní doklady, z jejichž obsahu je zjevný obsah přepravovaných zpráv, a dále pak data související s poskytováním telekomunikační služby, zejména informace o účastnících telekomunikačního spojení (jejich osobní provozní a lokalizační údaje). Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
9. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací o skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství a tyto informace nesmí získávat pro jiné než pracovní účely. Rovněž i Účastník, pokud se dozví skutečností, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství, je povinen o nich zachovávat mlčenlivost.
10. Poskytovatel nesmí předmět telekomunikačního tajemství sdělovat jiným osobám než odeslateli a adresátu přepravovaných zpráv, popřípadě jimi zmocněnému zástupci, s výjimkou orgánů oprávněných k tomu zvláštními právními předpisy. Rovněž tak není oprávněn umožnit jiným osobám, aby získávaly informace, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství.
11. Při zvýšených nárocích na ochranu přenášených dat při využívání Služby přesahujících smluvní povinnosti Poskytovatele, je na Účastníkovi, aby učinil příslušná opatření k zajištění ochrany přenášených dat (např. instalací kódovacího software nebo zařízení, apod.).

XI.

Řešení sporů

1. Smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č.

- 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Všechny spory, vyplývající ze smlouvy, řeší smluvní strany především vzájemnou dohodou.
 3. Případné spory mezi smluvními stranami nevyřešené smírnou cestou, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). Spory týkající se technických zařízení (hardware) má pravomoc rozhodovat Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
 2. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami, týkající se uzavírání, změn, doplňování a provádění Smlouvy, jež může mít právní význam, musí být vedena v písemné formě.
 3. Pokud jsou Smlouva, Ceník nebo Podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
 4. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy včetně Specifikace, Ceníku a Podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku a Podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Podmínek.
 5. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Podmínky, je však povinen oznámit změny Účastníkovi nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Podmínek. Oznámení o změně se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele, způsobem umožňujícím dálkový přístup a písemným obeznámením Účastníka o chystaných změnách. V případě oznámení návrhu podstatné změny Podmínek nebo změny jiných podmínek, která/é pro Účastníka představuje jejich zhoršení, má Účastník právo Smlouvu vypovědět bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže ji akceptovat nebude. Právo vypovědět Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně na základě změny právní úpravy nebo z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2021.

Příloha č. 1 VOP

Definice rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9

Dosahovaná kvalita a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech technických, tedy ovlivnitelných ze strany poskytovatele, dále neovlivnitelných ze strany poskytovatele, ani ze strany zákazníka, stejně tak i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit.

Mezi faktory ovlivňující kvalitu a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu patří: využívaná technologie datového připojení a její technologické a technické charakteristiky, povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí, úroveň pokrytí signálem WiFi, nastavení a vytížení WiFi sítě, technické zařízení, které zákazník používá, charakter budovy, ve které zákazník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo WiFi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů apod.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii (bezdrátové připojení radiovým přijímačem s anténou/optické připojení FTTH/připojení FTTX) a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost je na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu a ovlivňujícími faktory, viz níže.

- U bezdrátového připojení jsou ovlivňujícími faktory povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí (silný déšť, vítr, sníh), nastavení a vytížení WiFi sítě, poloha koncového zařízení vzhledem k terénu, zalesnění, cesta šíření signálu v zastavěných oblastech, náhodná koncentrace uživatelů, pak nastavení a vytížení WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.
- U připojení optického (FTTH/FTTX) jsou ovlivňujícími faktory technické poškození trasy optického či metalického kabelu, porucha síťových zařízení poskytovatele, dále pak nastavení a vytížení WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.

Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Jako jednotku uvádíme kilobity za sekundu (např. kbit/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat. Poskytovatel inzerovanou rychlost uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, touto hodnotou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s účastníkem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může účastník předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel smluvně zavázal účastníkovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Ve smyslu definice a specifikace odchylky, tato dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována takto:

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje 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.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje 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.

Přenosové rychlosti – pevná síť (bez individuálních požadavků)

Symetrické garantované připojení s agregací 1:1

Běžně dostupná rychlost = 90% inzerované rychlosti

Minimální rychlost = 50 % inzerované rychlosti

Maximální/inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
50 Mbps	45 Mbps	25 Mbps
100 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
200 Mbps	180 Mbps	100 Mbps

Sdílené připojení s agregací 1:10

Běžně dostupná rychlost = 90% inzerované rychlosti

Minimální rychlost = 50 % inzerované rychlosti

Maximální/inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
20 Mbps	18 Mbps	10 Mbps
50 Mbps	45 Mbps	25 Mbps
100 Mbps	90 Mbps	50 Mbps

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

V Praze dne 1. 1. 2021