

Podmínky služby připojení k internetu

Podmínky služby připojení k internetu společnosti **EMEA s.r.o.**, IČO: 26898101, DIČ: CZ26898101, se sídlem nám. Míru 1217, 786 24 Hulín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 43879.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Tyto podmínky služby připojení k internetu (dále jen „Podmínky služby Internet“) upravují podmínky, za nichž společnost EMEA s.r.o, IČO: 26898101, se sídlem nám. Míru 1217, 786 24 Hulín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 43879 (dále jen „Poskytovatel“), poskytuje Účastníkovi službu přenosu dat a připojení k síti internet (dále jen „Internet“).
- 1.2.** Mimo základní službu Internet může Poskytovatel poskytovat i doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele uvedené v Ceníku Poskytovatele uveřejněného na internetových stránkách Poskytovatele www.emea.cz (dále jen „Internetové stránky“).
- 1.3.** Poskytovatel poskytuje službu Internet na základě účastnické Smlouvy. Tyto Podmínky služby Internet tvoří vždy součást Smlouvy.
- 1.4.** „Doplňkovými službami“ se pro účely těchto Podmínek služby rozumí další služby související s poskytováním služby Internet (např. veřejná IP).
- 1.5.** „Službami“ se pro účely těchto Podmínek služby rozumí služba Internet a Doplňkové služby.
- 1.6.** Pokud není v těchto Podmínkách služby Internet uvedeno jinak, mají pojmy uvedené v těchto Podmínkách služby Internet s počátečním velkým písmenem stejný význam, jaký mají ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „VOP“), a to zejména v čl. 1 VOP.
- 1.7.** Pokud tyto Podmínky služby Internet nestanoví jinak, použijí se VOP, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu služby Internet nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené ve Smlouvě.

2. ZÁKLADNÍ POPIS SLUŽBY

- 2.1.** Službu lze využívat pouze v síti Poskytovatele na území České republiky pouze v místě připojení, které si Účastník pro využívání služby Internet ve Smlouvě zvolí (dále jen „Odběrné místo“).
- 2.2.** Službu lze využívat prostřednictvím Koncového zařízení dodaného Poskytovatelem nebo Koncového zařízení, které bude mít dostatečné technické parametry pro zvolenou Službu.
- 2.3.** Není-li v těchto podmínkách uvedeno jinak, platí pro práva a povinnosti smluvních stran ustanovení VOP a listiny Smlouvy, v platném znění, včetně dalších dokumentů v ní jmenovaných.

3. INSTALACE A AKTIVACE SLUŽBY INTERNET

- 3.1.** Služba Internet bude dostupná po aktivaci služby na Odběrném místě Účastníka.

- 3.2.** Aktivací služby Internet Účastník potvrzuje, že se seznámil s VOP, těmito Podmínkami služby Internet Podmínkami pro zpracování osobních údajů a že tyto podmínky, za nichž Poskytovatel službu akceptuje.
- 3.3.** Nebude-li možné instalaci provést do 60 dnů ode dne podpisu Smlouvy, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil, nedohodne-li se Účastník s Poskytovatelem jinak.
- 3.4.** V případě, že Poskytovatel pro aktivaci služby Internet neumožňuje využít samoinstalační balíčky, prostřednictvím kterých si Účastník nainstaluje službu Internet svépomocí, je pro aktivaci služby nutná odborná instalace technikem Poskytovatele na Odběrném místě. Účastník je povinen poskytnout technikovi součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu služby Internet a Zařízení. Instalaci hradí účastník v ceně dle Ceníku.
- 3.5.** Čas instalace bude s Účastníkem vždy domluven předem. Zjistí-li Účastník, že nemůže být v domluveném termínu přítomen, je třeba, aby řádně zmocnil dospělou osobu dle podmínek uvedených ve VOP, případně sjednal s Poskytovatelem nový čas instalace. Odvolat sjednaný čas instalace lze však nejpozději 3 hodiny před sjednaným termínem – v opačném případě je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi náhradu škody ve výši „marného výjezdu“ dle Ceníku.
- 3.6.** Účastník je plně zodpovědný za zajištění souhlasu vlastníka nemovitosti, případných veřejnoprávních orgánů, či soukromých osob, jejichž práva mohou být instalací dotčena. Ukáže-li se, že Účastník takovým souhlasem nedisponuje, je Účastník povinen nahradit Poskytovateli veškerou újmu, která Poskytovateli v této souvislosti vznikne.
- 3.7.** Dojde-li k ukončení Smlouvy, resp. výpůjčky, je třeba provést odbornou demontáž Zařízení, která byla Poskytovatelem namontována na střechu nebo vnější plášť nemovitosti. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli jeho odbornou demontáž, a to nejpozději do 30 dnů od ukončení Smlouvy, v pracovních dnech mezi 8. – 16. hodinou, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak. Demontáž Zařízení při ukončení Služby nezahrnuje stavební úpravy na uvedení do stavu před Instalací (např. zatmelení vrtaných otvorů apod.). Zajištění a náklady na takové stavební úpravy nese Účastník.

4. ZMĚNA SLUŽBY INTERNET

- 4.1.** Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplaty dle Ceníku na jiné místo při současném splnění těchto předpokladů:
 - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitostí, kam má být Služba přemístěna.
 - b) U přemísťované Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti.
 - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přemístěním Služby a na vyžádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
 - d) Na místě, na které má být Služba přemístěna, je možné Službu Poskytovatelem poskytovat.
- 4.2.** Pokud žádost o přemístění Služby nesplňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je Poskytovatel oprávněn ji odmítnout.

- 4.3. Pokud je na daném Odběrném místě poskytováno Poskytovatelem Účastníkovi více služeb elektronických komunikací, nelze službu Internet přemístit samostatně, ale pouze se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Odběrném místě.
- 4.4. Změny služby Internet včetně Doplňkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele, na Pobočkách nebo jiným Poskytovatelem podporovaným způsobem.

5. PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY INTERNET

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu Internet s parametry uvedenými v příloze č. 1 těchto Podmínek služby Internet.
- 5.2. Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli 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, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.
- 5.3. Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- 5.4. Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel 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.
- 5.5. Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
- 5.6. Všechny varianty (tarify) nabízené Služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě.
- 5.7. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat Zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů Služby a poskytnutá plná technická podpora.

- 5.8.** V případě oprav či údržby sítě Internet může dojít k omezení poskytování Služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.
- 5.9.** Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tedy tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry (např. souběžný provoz IPTV a služby připojení k internetu může mít za následek zpomalení načítání obsahu, rastrování obrazu, snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování velkých souborů, zpomalení načítání webových stránek). Poskytování Služby s horšími než smluvně garantovanými parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více služeb poskytovaných Účastníkovi Poskytovatelem, za podmínky, že služba připojení k internetu nenesou známky jakékoli velké odchylky ve smyslu čl. 5.10 těchto Podmínek služby Internet, nejsou porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 5.10.** Definice odchylek ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí:
- Detekovatelná změna výkonu služby je takové změna, kdy poklesne rychlost stahování či odesílání pod běžně dostupnou rychlost stahování či odesílání.
 - Velká trvajících odchylka je taková odchylka, která spočívá v souvislé detekovatelné změně výkonu služby k přístupu k internetu po souvislou dobu delší než 70 minut.
 - Velká opakující se odchylka je taková odchylka, která spočívá v alespoň třech detekovatelných změnách výkonu služby po souvislou dobu minimálně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut.
 - Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.
 - V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat, má Účastník právo danou Datovou službu reklamovat.
- 5.11.** Dále uvedené hodnoty maximálních, inzerovaných, běžně dostupných i minimálních rychlostí odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.
- 5.12.** Pokud Účastník zjistí aktuální změnu výkonu Služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv Účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na zákaznické lince Poskytovatele, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu Služby. V případě, že Poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí Účastníkovi částky

zaplacené za reklamované Služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace Účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

6. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 6.1.** Zařízení Poskytovatel podle konkrétní nabídky Účastníkovi pronajme, zdarma vypůjčí nebo prodá.
- 6.2.** Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Zařízení může Poskytovatel poskytovat služby elektronických komunikací i dalším Účastníkům. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného Zařízení v rámci reklamace Poskytovatel neodpovídá za uložený obsah pevného disku Zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování služby Internet může Poskytovatel aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Zařízení. Při aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.
- 6.3.** Vlastníkem pronajatého nebo vypůjčeného Zařízení je Poskytovatel a Poskytovatel tedy odpovídá za to, že Zařízení je způsobilé ke smluvenému účelu užívání. Jelikož je však Zařízení instalované v nemovitosti užívané Účastníkem, je Účastník povinen hlásit Poskytovateli jakékoli poruchy, a to neprodleně po jejich zjištění.
- 6.4.** Pokud bude Účastníkovi Zařízení pronajato, bude Účastník platit za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené v Ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování služby Internet či Doplnkových služeb.
- 6.5.** V případě ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá Zařízení do 30 dnů, pokud byly ke dni ukončení Smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 3.500,- Kč. V případě, že Účastník takové zařízení nevrátí Poskytovateli ve stavu, v jakém jej od něj převzal s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která mu tím vznikla. Účastník je povinen zásilku obsahující Zařízení při odesílání pojistit do výše smluvní pokuty. Zařízení se považuje za vrácené v momentě převzetí Poskytovatelem.
- 6.6.** Vypůjčka a pronájem se zřizuje ke Smlouvě na Službu Internet, a to na dobu trvání Smlouvy. Ukončením Smlouvy na Službu Internet dojde k ukončení i smlouvy o vypůjčce, resp. smlouvy o pronájmu Zařízení.
- 6.7.** Pokud pronajaté nebo vypůjčené Zařízení Účastník vrátí, aniž by s Poskytovatelem ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.
- 6.8.** Účastník je povinen pronajaté, resp. vypůjčené Zařízení chránit proti poškození, ale i ztrátou a krádeží. Účastník je povinen užívat Zařízení pouze ke sjednanému účelu a způsobem, o kterém byl poučen a který odpovídá pokynům v uživatelské příručce, kterou Účastník spolu se Zařízením obdržel.

7. OHLAŠOVÁNÍ VAD

- 7.1. Účastník ohlašuje vady Služby telefonicky na telefonním čísle Poskytovatele uvedeném na Internetových stránkách Poskytovatele. Osoba ohlašující vadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje služby Internet, u níž se vyskytla vada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis vady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě Poskytovatel požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění vady.
- 7.2. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým zařízením, které není ve vlastnictví Poskytovatele, nejde o vadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany Poskytovatele spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd dle Ceníku.
- 7.3. Doba odstraňování vady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 5 kalendářních dnů s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 7.4. Poskytovatel neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke službě Internet, pokud není dohodnuto jinak.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem. Smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. O sporech mezi Účastníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory uvedené v § 129 ZEK je oprávněn rozhodovat výlučně Český telekomunikační úřad. Jedná se zejména o spory týkající se povinností uložených ZEK nebo na jeho základě a spory v případech, kdy na straně Poskytovatele nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu nebo přistoupení k dluhu.
- 8.2. Spotřebitel může v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací Českého telekomunikačního úřadu www.ctu.cz, v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra www.finarbitr.cz a v případě ostatních sporů, pak u České obchodní inspekce www.coi.cz.
- 8.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto podmínky v celém rozsahu (zejména v části týkající se specifikace požadavků na Zařízení, rozsahu Služeb, ceny, kvality a garance poskytované Služby, podmínek instalace Zařízení, či Službu zrušit. O všech změnách bude Účastník informován ve formě stanovené ve VOP.
- 8.4. Nedílnou součástí těchto Podmínek služby Internet je příloha č. 1 – Garantované rychlosti a dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb.
- 8.5. Tyto Podmínky služby Internet nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021.

Příloha č. 1 Podmínek služby připojení k internetu

Garantované rychlosti a dopad parametru kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Nesymetrické tarify

Optika				
Tarif	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Typ (vhodnost použití linky)*
EMEA Optika 40	40/8	24/4,8	12/2,4	2
EMEA Optika 100	100/20	60/12	30/6	3
EMEA Optika 250	250/50	150/30	75/15	3
EMEA Optika 500	500/100	300/60	150/30	3
EMEA Optika 1000	1000/200	600/120	300/60	3
WiFi				
Tarif	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Typ (vhodnost použití linky)*
EMEA WiFi 10	10/2	6/1,2	3/0,6	1
EMEA WiFi 20	20/4	12/2,4	6/1,2	2
EMEA WiFi 30	30/6	18/3,6	9/1,8	3
EMEA WiFi 40	40/8	24/4,8	12/2,4	3
EMEA WiFi 50	50/10	30/6	15/3	3

Symetrické tarify

Optika				
Tarif	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Typ (vhodnost použití linky)*
EMEA Optika 40	40/40	24/24	12/12	2
EMEA Optika 100	100/100	60/60	30/30	3
EMEA Optika 250	250/250	150/150	75/75	3
EMEA Optika 500	500/500	300/300	150/150	3
EMEA Optika 1000	1000/1000	600/600	300/300	3
WiFi				
Tarif	Maximální a inzerovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Minimální garantovaná rychlost stahování/odesílání dat (Mb/s)	Typ (vhodnost použití linky)*
EMEA WiFi 10	10/10	6/6	3/3	1
EMEA WiFi 20	20/20	12/12	6/6	2
EMEA WiFi 30	30/30	18/18	9/9	3
EMEA WiFi 40	40/40	24/24	12/12	3
EMEA WiFi 50	50/50	30/30	15/15	3

* Typ 1: Vhodné například pro surfování na internetu či posílání emailu. Není doporučeno pro IPTV a další video/streaming služby.

Typ 2: Vhodné pro všechny aktivity na internetu, včetně IPTV.

Typ 3: Vhodné pro všechny aktivity na internetu, včetně IPTV a to i pro využití více uživateli současně (například rodina).