

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY  
POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH  
KOMUNIKACÍ  
účinné ode dne 1. 10. 2018**

**Článek  
I. Úvod**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Best-Net,s.r.o., se sídlem Brněnská 700/25 500 06 Hradec Králové, IČ 27519261 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy stejně jako Rád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Rád“) a Technická specifikace služby.
2. Na základě uzavřené Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých Smlouvou, Rádem, Technickou specifikací služby a VOP a uživatel se zavazuje platit poskytovateli dohodnutou cenu.

**Článek II.  
Definice  
pojmů**

1. Data - informace reprezentované v takovém formátu (kódu), ve kterém mohou být zpracovávány, uchovávané či přenášeny prostředky výpočetní techniky.
2. Síť poskytovatele - veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná poskytovatelem; jsou to všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patřící poskytovateli, nebo poskytovatelem pronajaté.
3. Síť Internet - veřejně dostupná síť elektronických komunikací spojující počítačové sítě po celé zemi založená na společném adresovém systému a komunikačním protokolu nazývaným TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
4. Služba digitálního televizního vysílání - šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání v nezměněné podobě, a to za účelem zajištění přístupu uživatele k obsahu převzatého televizního a rozhlasového vysílání v rozsahu uvedeném ve Smlouvě.
5. Koncový bod služby - je propojovací fyzický bod, na kterém poskytovatel předává službu uživateli. Koncové body jednotlivých služeb jsou uvedeny v Technické specifikaci dané služby.
6. Set top box - technické zařízení, které slouží ke zpracování digitálně přenášeného programu pro příjem na analogovém televizním přijímači.
7. Spam, Junk E-Mail - zaplavování sítě Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji lidem, kteří si tuto zprávu nevyžádali, případně by ji o své vůli nepřijali.
8. Cross posting - hromadné rozeslání článku do více diskuzních skupin nebo do více konferencí.
9. DNS - Domain Name systém; základní služba sítě Internetu zajišťující převod doménových jmen na IP adresy a naopak.
10. Neinteraktivní přenos dat - automatický přenos dat bez zásahu uživatele.
11. IP adresa - skupina znaků, které jsou odděleny tečkou; IP adresa je jednoznačný identifikátor síťového rozhraní počítače nebo sítě.
12. Routing sítě - směrování provozu z a do dané sítě přes jiné sítě nebo její části.
13. Dostupnost služby =  $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$   
TS je doba trvání služby v měsíci, tj. období, po které má být služba podle Smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována.  
TN je doba nedostupnosti služby, tj. období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Doba nedostupnosti služby se počítá od okamžiku faktického přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo digitálnímu televiznímu vysílání u přerušení oznámeného uživateli poskytovatelem nebo od okamžiku ohlášení poruchy nebo neavizovaného přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo digitálnímu televiznímu vysílání dle článku III. odst. 10, do doby obnovení přístupu. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel přístup uživatele k síti obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany uživatele. Do doby nedostupnosti služby se dále nezapočítává přerušení přístupu uživatele k síti z důvodu oprav a údržby za podmínek článku III. odst. 3 v rozsahu nepřesahujícím 360 minut v každém kalendářním měsíci a dále doba přerušení uvedených v článku III. odst. 4 VOP vyjma přerušení z důvodů vážnoucí výhradně na straně poskytovatele. TS a TN se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.
14. Agregace - hodnota udávající počet uživatelů sdílejících jeden přípojný bod. Agregace je uváděna jako poměrová hodnota přípojného bodu a maximálního počtu sdílejících uživatelů. Výše agregace má vliv na přenosovou kapacitu linky a může tak ovlivňovat rychlost internetového připojení. Pokud např. v jeden okamžik větší počet uživatelů stahuje objemnější data (typicky ve špičce), může dojít ke snížení přenosové kapacity linky (tedy snížení rychlosti připojení) a tím např. ke zpomalení stahování dat, zpomalení načítání obsahu či při sledování online televizního vysílání (live stream, video streaming) ke zhoršení obrazu (automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu).
15. Rychlost internetu - rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat. Je rozlišována rychlost minimální, maximální, běžně dostupná a inzerovaná. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Ve svém Ceníku služeb uvádí poskytovatel inzerovanou rychlost, jež je shodná s rychlostí maximální. Hodnoty rychlostí, a to jak pro stahování, tak pro vkládání (download i upload), pro jednotlivé služby jsou uvedeny v Technických specifikacích služeb.
16. Běžně dostupná rychlost - rychlost, kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování (download) a vkládání (upload) dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Přesné hodnoty běžně dostupných rychlostí jsou uvedeny v Technické specifikaci služby, jež je nedílnou součástí smlouvy.
17. Inzerovaná rychlost - rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem a dodáním dané služby. Přesné hodnoty inzerované rychlosti jsou uvedeny v Technické specifikaci služby, jež je nedílnou součástí smlouvy.
18. Minimální rychlost - nejnižší garantovaná rychlost stahování a vkládání obsahu, kterou se poskytovatel zavázal poskytovat. Pokud reálná rychlost stahování klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby. Přesné hodnoty minimální rychlosti jsou uvedeny v Technické specifikaci služby, jež je nedílnou součástí smlouvy. Pokles k minimální rychlosti se může projevit zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě. Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek např. zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek např. zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy a Technické specifikace služby.
19. Maximální rychlost - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání obsahu, jejíž dosažení může uživatel očekávat

alespoň někdy  
a kterou poskytovatel uživateli uvedl v Technické specifikaci služby, jež je nedílnou součástí smlouvy.

20. Odchylka – detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu, za níž se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání dat pod 50% hodnoty uvedené běžně dostupné rychlosti.
21. Velká trvajících odchylka – odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Důsledkem velké trvajících odchylky může být zejm. zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování či odesílání objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, zhoršená kvalita obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další), a to na souvislou dobu delší než 30 minut.
22. Velká opakující se odchylka - odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Důsledkem velké opakující se odchylky může být zejm. zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování či odesílání objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, zhoršená kvalita obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další), a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.
23. Omezení služeb – zamezení přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných služeb.
24. Optická přípojka – přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického převodníku umístěného v bytové jednotce uživatele (technologie FTTh) a nebo přípojka do sítě internet prostřednictvím optického kabelu, který je přiveden do optického switchu umístěného v domě, na který je dále napojeno metalické vedení kabelem CAT5E zakončené v bytě klienta (technologie FTTb).
25. Datové omezení – omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje.
26. Latence - je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.
27. Ztrátovost paketů - je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv např. na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
28. Kolísání kvality přenosu (jitter) - je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry a další služby, které jsou závislé na pokud možno konstantní latenci s minimálními odchylkami. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.
29. Monitorig zařízení - sběr informací o provozních stavech technologického celku nebo zařízení (např. dostupnosti, výkonu) dohledovými nástroji.
30. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů - ve VOP dále uváděn jako ZoEK.

### **Článek III.**

#### **Podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

1. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených v čl. V. (dále jen „Poměrová sleva“).
2. Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu služby a jeho předání uživateli.
3. Poskytovatel je oprávněn přerušit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání za účelem oprav a údržby sítě poskytovatele. S výjimkou případů havárie se poskytovatel zavazuje oznámit přerušeni přístupu uživateli nejméně 12 hodin předem, a to uveřejněním na internetových stránkách [www.best-net.cz](http://www.best-net.cz). Plánované opravy a údržbu sítě je poskytovatel povinen provádět v době minimálního provozu, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách. Přerušeni přístupu k síti z důvodu oprav a údržby sítě poskytovatele v rozsahu 360 minut v každém kalendářním měsíci se nezapočítává do doby nedostupnosti služby. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli provádění nezbytných plánovaných oprav a údržby, zejména mu za tímto účelem ve stanovenou dobu zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází koncový bod služby.
4. Poskytovatel je oprávněn přerušit a/nebo omezit uživateli přístup k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání též v případě, vyžaduje-li to veřejný pořádek, plnění veřejného zájmu, rozhodnutí či příkaz příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů či z důvodu krizových situací. Dále je poskytovatel oprávněn tento přístup přerušit či omezit v případě, že se poskytovatel dozví, že uživatel užívá příslušné služby v rozporu se Smlouvou či těmito VOP, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy, že tyto služby zneužívá či užívá způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům a uživatel v takovém jednání pokračuje i přes předchozí upozornění poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn tento přístup přerušit či omezit také v případě, že nabyde důvodné podezření, že uživatel uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů či že nejsou splněny podmínky pro poskytování těchto služeb. Přerušeni a/nebo omezení přístupu z těchto důvodů není považováno za porušení Smlouvy, ani jiných dokumentů, které jsou její nedílnou součástí, ze strany poskytovatele, tedy v takových případech se nejedná o porušení povinností poskytovatele.
5. Na kvalitu služeb poskytovaných poskytovatelem může mít vliv latence, ztrátovost paketů, kolísání kvality přenosu (jitter), agregace či dále zarušení ve volných i licencovaných pásmech, dosah wifi technologií v bytových jednotkách apod. V případě připojení bezdrátovými technologiemi mohou mít vliv na kvalitu služeb (rychlost internetu) též povětrnostní podmínky, v jejichž důsledku může dojít ke zhoršení přijímaného signálu. Na snížení rychlosti připojení může mít vliv dále např. neaktualizovaný operační systém, přítomnost virů v počítači, nevhodné zařízení pro připojení k internetu.
6. Poskytovatel uplatňuje v případě připojení bezdrátovými technologiemi agregaci, a to v hodnotě 1:10, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. V případě agregace 1:10 tedy poskytovatel garantuje rychlost přípojky ve výši alespoň 10% z rychlosti maximální. K uplatnění agregace dochází v závislosti na vytížení linky, např. v denní špičce, která se ve všední dny obvykle pohybuje v rozmezí 18. až 22. hodiny. Pro připojení prostřednictvím optické přípojky (FTTh i FTTb) poskytovatel agregaci neuplatňuje, tzn. že v případě připojení prostřednictvím optické přípojky dochází pouze ke krátkodobým nevýznamným poklesům rychlosti internetového připojení. Konkrétní hodnoty rychlosti stahování a odesílání dat jsou uvedeny v Technických specifikacích služeb.
7. Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách [speedtest.net](http://speedtest.net). Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým bodem služby, a to pouze při připojení kabelem s konektorem RJ45 zapojeným do síťového portu počítače či jiného zařízení (tj. nikoli bezdrátově) a bez současně spuštěného stahování či odesílání dat.
8. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření pro řízení provozu. Z důvodu plnění povinností stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je poskytovatel

oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např. uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokáci

přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, jakož i služeb poskytovaných v rámci této sítě, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům poskytovatel analyzuje vzorky provozu v dané síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud poskytovatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. Účelem řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. V jiných situacích poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových uživatelů či ochranu jejich osobních údajů. Poskytovatel pro řízení provozu využívá nástroj QOS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozčleněn podle jednotlivých typů služeb (routing, hlasové služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto služby přednost při odbavení. Využití QOS může mít vliv na latenci, jitter či ztrátovost paketů. Projevit se toto může např. při vyřizování telefonních hovorů, jejichž odbavení má přednost před prohlížením webových stránek, kdy v případě telefonování je cílem odbavit hovor s co nejnižší možnou latencí či minimálním jittrem a může tak dojít ke zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání a stahování elektronické pošty, zpomalení obrazu apod.

9. Poskytovatel používá monitoring zařízení pomocí dohledových nástrojů. Těmi je jednak dohledový systém a jednak monitoring systém. Dohledový systém monitoruje dostupnost a stav klientského zařízení (pomocí protokolů ICMP a SNMP), kdy klientským zařízením je myšleno poslední aktivní zařízení poskytovatele služby, které je umístěno u uživatele. Monitoring systém využívá flowmon sondu, DR kolektor a monitorování bezpečnostních incidentů na síti.
10. Případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli na: telefonickou linku pondělí až pátek od 8-17hod **491 618 518** nebo na e-mailovou adresu: [info@best-net.cz](mailto:info@best-net.cz)  
Podrobnosti reklamace vad poskytovaných služeb a jejího vyřízení jsou stanoveny v Řádu.
11. Poskytovatel odpovídá uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy nebo dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá kromě případů uvedených dále v těchto VOP též za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou zařízení uživatele, dále za škody vzniklé jako důsledek poruchy, závady, opravy nebo údržby sítě poskytovatele, za škody vzniklé v důsledku přerušení, omezení, neposkytnutí či vadného poskytnutí poskytovaných služeb, dále za jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém poskytovatele a rovněž za ušlý zisk na straně uživatele. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody způsobené z titulu „vyšší moci“, když za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle Smlouvy či těchto VOP. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
12. Na poskytnutí služby vzniká právní nárok pouze tehdy, je-li mezi uživatelem a poskytovatelem uzavřena platná a účinná Smlouva. Poskytovatel není povinen za každých okolností Smlouvu uzavřít.

#### **Článek IV. Koncový bod služby**

1. Přístup uživatele do sítě Internet zajišťuje poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby rozhraní RJ – 45. Bližší popis je uveden v konkrétní Technické specifikaci služeb k dané službě, která je nedílnou součástí smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje nainstalovat koncový bod služby na adrese určené uživatelem a uvedené ve Smlouvě ve lhůtě 14 dnů od podpisu Smlouvy.
3. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při instalaci koncového bodu služby potřebnou součinnost, tj. zejména ke dni podpisu Smlouvy zajistit pro instalaci koncového bodu služby vhodný prostor – provozní místnost, která bude splňovat následující požadavky:
  - velikost 60 cm na šířku, 60 cm na délku a 100 cm na výšku
  - teplota v rozmezí 0 až 55 stupňů Celsia
  - vlhkost v rozmezí 10 až 80% nekondenzující, koncový bod služby nebude vystaven působení vody, plyných ani kapalných chemikálií
  - prašnost odpovídající prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51
  - samostatný napájecí okruh 230V z rozvodné skříně, jištěný jističem 16A s charakteristikou B nebo C a dále doklad o provedení revize veškerých elektrických obvodů určených pro napájení koncového bodu služby ne starší dvou let.
4. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby ke dni podpisu Smlouvy, lhůta pro instalaci počíná běžet poskytovateli až dnem, v němž uživatel vhodný prostor skutečně zajistí. V případě, že uživatel nezajistí vhodný prostor k instalaci koncového bodu služby nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu Smlouvy, poskytovatel má právo od Smlouvy odstoupit a požadovat na uživateli náhradu škody a dále smluvní pokutu ve výši dohodnuté měsíční ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb.
5. Koncový bod služby přenechává poskytovatel uživateli okamžikem jeho instalace do užívání, a to na dobu trvání Smlouvy. Za užívání koncového bodu služby není uživatel povinen platit poskytovateli nad rámec dohodnuté ceny za poskytování datových a telekomunikačních služeb žádnou další odměnu.
6. Uživatel je oprávněn užívat koncový bod služby výlučně v souladu se Smlouvou. Řádem, Technickou specifikací služby a těmito VOP, a to k účelu, k němuž je určen, a je povinen chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě poruchy není uživatel oprávněn jakkoli do koncového bodu služby sám zasahovat nebo takový zásah umožnit třetí osobě, s výjimkou osob pověřených k tomu poskytovatelem.
7. V den skončení Smlouvy je uživatel povinen předat koncový bod služby poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí koncového bodu služby dojde na adrese umístění koncového bodu služby uvedené ve Smlouvě. Demontáž koncového bodu služby provede poskytovatel. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod služby umístěn. V případě prodloužení uživatele s předáním koncového bodu služby delším než 7 dnů, nebo nebude-li koncový bod služby ve stavu, v jakém jej uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých).

#### **Článek V. Cenové a platební podmínky**

1. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací cenu dohodnutou ve Smlouvě.

2. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrně vyšší, tj. za počet dnů, v nichž byly veřejně dostupné služby elektronických komunikací skutečně poskytovány.
3. Dohodnutá cena je splatná předem, dle dohodnutých platebních podmínek, na základě Smlouvy u nepodnikajících fyzických osob nebo na základě faktury vystavené poskytovatelem u právnických osob a OSVČ, pokud se strany smluvně nedohodnou jinak. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.
4. Bude-li poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v daném kalendářním měsíci ukončeno po 7. dni daného měsíce, avšak před jeho skončením, vystaví poskytovatel fakturu zohledňující poměrné čerpání služeb. Případný přeplatek vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne skončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.
5. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
6. Vznikne-li uživateli nárok na Poměrovou slevu, zohlední poskytovatel její výši ve faktuře vystavené uživateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za druhý kalendářní měsíc následující po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Poskytovatel je oprávněn započíst částku odpovídající Poměrové slevě na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Jestliže je cena v souladu s odst. 3 tohoto článku placena na základě Smlouvy a nikoli na základě faktury, vyzoomí poskytovatel uživatele o výši Poměrové slevy písemně ve lhůtě do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Uživatel je v takovém případě oprávněn a povinen ponížít platbu dohodnuté ceny za následující kalendářní měsíc o oznámenou výši Poměrové slevy.
7. Poplatek za instalaci koncového bodu služby je splatný do 7 dnů od provedení instalace na základě faktury vystavené poskytovatelem.
8. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky. Pro účely Smlouvy sjednávají účastníci paušální náhradu nákladů za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím e-mailu v částce 20,- Kč a za zaslání výzvy k úhradě prostřednictvím České pošty s.p. v částce 100,- Kč. Další náklady spojené s vymáháním dlužné částky je uživatel povinen nahradit poskytovateli v jejich skutečné výši.
9. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je poskytovatel dále oprávněn přerušit poskytování datových a telekomunikačních služeb uživateli, omezit internetové služby na portech 80 (http) a 443 (https), tj. blokovat webovou komunikaci, a/či deaktivovat službu digitálního televizního vysílání, a to až do doby úplného zaplacení všech splatných dluhů uživatele. Za dobu, kdy bylo poskytování datových a telekomunikačních služeb takto přerušeno z důvodu porušení smluvních povinností ze strany uživatele, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli náhradu škody spočívající v ušlém zisku, a to ve výši odpovídající dohodnuté ceně za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vypočtené za dobu od data přerušení poskytování datových a telekomunikačních služeb do data jejich opětovného zpřístupnění. Za opětovné zpřístupnění veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek 500,-Kč.
10. V případě prodlení uživatele s placením dohodnuté ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo poplatku za instalaci koncového bodu služby je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to neohledně na to, zda je Smlouva uzavřena na dobu určitou, či neurčitou, přičemž prodlením se pro tento případ rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny/dohodnuté ceny po lhůtě splatnosti nebo existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny/dohodnutých cen. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět též v případě, že uživatel při uzavření Smlouvy úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje. Podmínky vypovědi, délka vypovědní doby jakož i nároky poskytovatele na úhradu nákladů a ceny za sjednané služby jsou uvedeny v čl. IX odst. 2. a 3. těchto VOP.
11. Informace o platných cenách nabízených služeb jsou uvedeny v Ceníku, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele [www.best-net.cz](http://www.best-net.cz) nebo v zákaznických centrech.

#### **Článek VI. Zvláštní ujednání o poskytování služby přístupu k síti Internet**

1. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu, s výjimkou doby, v níž jsou prováděny nutné opravy nebo údržba sítě poskytovatele a s výjimkou havárií. Poskytovatel neodpovídá za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a systémy dalších provozovatelů.
2. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy přenos dat a souborů, odpovídá poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zachování tajemství dopravovaných zpráv.
3. Poskytovatel je oprávněn změnit uživateli IP adresy, pokud to bude vyžadovat směrování - routing sítě.
4. Uživatel není oprávněn umožnit bez předcházejícího souhlasu poskytovatele přístup do sítě Internet poskytovaný na základě Smlouvy třetí osobě, s výjimkou osob blízkých.
5. Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by změnil nastavení nebo funkci systému.
6. Uživatel není oprávněn při využívání služeb poskytovatele zasahovat do sítě Internet a sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se v rámci DNS uživatel zavazuje nepřipojovat neregistrované síť a nešířit jejich routing v síti Internet.
7. Uživatel je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spamů, Junk-E-Mailů a Cross Postingu.
8. Uživatel je povinen pečovat o to, aby jím zveřejňované informace v síti Internet, zejména routovací informace a informace o doméně odběratele, byly korektní.
9. Uživatel nesmí využít připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů.
10. Pokud je předmětem plnění podle Smlouvy zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), uživatel je povinen respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
11. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s těmito VOP a Smlouvou.
12. V případě porušení kterékoli povinnosti uživatele uvedených v odstavcích 4. až 10. tohoto článku je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že uživatel poruší kteroukoli povinnost uvedenou v odst. 4. až 10. tohoto článku, je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli zaplacení smluvní pokuty až do výše šestinásobku dohoduté měsíční ceny za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
13. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel současně neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.
14. Uživatel je oprávněn bez asistence poskytovatele učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním

systemem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tím způsobenou.

15. Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.

#### **Článek VII.**

##### ***Další práva a povinnosti poskytovatele a uživatele***

1. Uživatel i poskytovatel jsou povinni neprodleně si vzájemně ohlásit jakékoli změny údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu příjmení, bydliště, resp. obchodní firmy, právní formy, sídla apod., jakož i vstup do likvidace a zahájení insolvenčního řízení.
2. Uživatel je povinen při jakékoli korespondenci s poskytovatelem vždy uvádět číslo Smlouvy.
3. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy, těchto VOP, Technické specifikace služby nebo Řádu na třetí osobu.
4. Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozví při poskytování, respektive čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za důvěrné a zavazují se je nepřístupnit třetí osobě, ledaže poskytnutí těchto informací ukládá zákon.
5. Uživatel i poskytovatel jsou povinni dodržovat Smlouvu, Řád, Technickou specifikaci služby, tyto VOP a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy.

#### **Článek VIII.**

##### ***Délka trvání Smlouvy a její ukončení***

1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě.
2. Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou stran, podepsanou oběma smluvními stranami, odstoupením anebo výpovědí. Dohoda musí mít písemnou formu. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který je spotřebitelem, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu jedné pětiny součtu měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit. Dojde-li v případě Smlouvy uzavřené s uživatelem, který není spotřebitelem, k ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, má poskytovatel právo na úhradu součtu všech měsíčních plateb (paušálů) zbývajících dle Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy, kdy uživatel se zavazuje tuto částku poskytovateli uhradit. V obou případech má dále poskytovatel právo na úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Smlouva končí dnem, v němž bylo odstoupení od Smlouvy doručeno. Odstoupení od Smlouvy nijak nemění povinnost uživatele uhradit dlužnou částku za veřejně dostupné služby elektronických komunikací jakož ani povinnost uhradit smluvní pokutu či náhradu škody.
5. Pokud byla Smlouva se spotřebitelem uzavřena mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, je takový uživatel (spotřebitel) oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud nastala některá ze skutečností, s nimiž právní předpisy spojují nemožnost odstoupení od smlouvy. Pokud byla Smlouva uzavřena se spotřebitelem mimo provozovnu/prodejnu poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, začíná tato lhůta běžet dnem následujícím po dni, kdy poskytovatel předá uživateli (spotřebiteli) informace dle § 63 odst. 1 ZoEK v listinné či elektronické formě. Nedošlo-li ze strany poskytovatele k zahájení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ani ve lhůtě do 1 měsíce ode dne uzavření Smlouvy, má uživatel právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupení uživatele od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno poskytovateli na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě.

#### **Článek IX.**

##### ***Změna Smlouvy, VOP a dalších dokumentů***

1. Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze písemně na základě oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků.
2. Tyto VOP, jakož i další dokumenty, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit v celém rozsahu, tj. i jakoukoli jejich část. Změna se může týkat zejm. poskytované služby (parametrů, podmínek poskytování, ukončení atd.), práv a povinností poskytovatele i uživatele (reklamací, poplatků, zpracování údajů, odpovědnosti za škodu atd.) i jiných ujednání. Změny je poskytovatel oprávněn provést zejména z důvodu (i) změny legislativy, (ii) vývoje judikatury, (iii) vývoje v oblasti technologií a prostředků komunikace, (iv) vývoje v oblasti veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, (v) provozních důvodů, (vi) upřesnění ustanovení dokumentů, (vii) změn tržních ukazatelů (viii) z dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny smluvních dokumentů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny dokumentů, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (např. na svých webových stránkách [www.best-net.cz](http://www.best-net.cz)). Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu těchto smluvních dokumentů v náležitostech uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních dokumentů na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smluvních dokumentů podle § 63 odst. 5 ZoEK. Uživatel je oprávněn dle tohoto ustanovení ukončit Smlouvu písemným odstoupením, které musí být doručeno poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů s tím, že k ukončení Smlouvy dochází (účinky odstoupení nastanou) uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových smluvních dokumentů.

#### **Článek X.**

##### ***Zpracování osobních údajů***



1. Poskytovatel zpracovává osobní, provozní a lokalizační údaje uživatele. Osobní údaje se zpracovávají podle přesně stanovených účelů uvedených v Zásadách ochrany osobních údajů. Více informací naleznete na našich webových stránkách.
2. Osobní údaje jsou poskytovány za účelem plnění Smlouvy a vedení agendy uživatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i účely související.
3. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Osobní údaje v elektronické podobě budou zpracovávány poskytovatelem v rámci jeho interních počítačových systémů k tomu určenými zaměstnanci nebo spolupracujícími třetími osobami.
4. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 10 let ode dne ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
5. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Informace o tom, jaké provozní a lokalizační údaje uživatele poskytovatel zpracovává a o době, po kterou mohou být zpracovávány, jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele v dokumentu Přehled evidovaných osobních, provozních a lokalizačních údajů.
6. Uživatel má právo (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požádat poskytovatele o vysvětlení, zjistí-li nebo domnívá-li se, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a (iv) požádat poskytovatele o odstranění závadného stavu, tj. o blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů, zjistí-li, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a to vše podle Zásad ochrany osobních údajů uveřejněných na webových stránkách Poskytovatele.

#### **Článek XI. Závěrečná ustanovení**

1. Pro doručování písemností mezi poskytovatelem a uživatelem platí, že písemnosti se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na novou adresu, která byla druhé smluvní straně prokazatelně oznámena. Nebyl-li adresát zastížen, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do tří dnů od uložení, má se za to, že byla doručena posledním dnem této lhůty, pokud uživatel neprokáže, že byla doručena jiného dne, nebo nebyla doručena vůbec. To platí i tehdy, jestliže se adresát na uvedené adrese fakticky nezdržuje.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které mohou vzniknout nebo vzniknou z této Smlouvy, budou nejprve urovnány smírným jednáním mezi smluvními stranami.
3. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v ostatních případech Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Jestliže strany nedospějí k dohodě o vyřešení sporu, budou sporné záležitosti řešeny Českým telekomunikačním úřadem, příp. soudem.
5. Aktuální verze VOP, Řádu a Technických specifikací služeb jakož i aktuální Ceník služeb poskytovatele jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele [www.best-net.cz](http://www.best-net.cz).

**BEST-NET,s.r.o.**