

# Informace poskytované před uzavřením smlouvy. Služba elektronických komunikací - pevný přístup k internetu.

verze 30.05.23

## Úvodní informace

Tento dokument obsahuje informace, které mají za úkol seznámit uživatele ještě dříve, než uzavře smlouvu na službu **pevný přístup k internetu**, se základními informacemi o této službě, vzájemných vztazích mezi uživatelem a poskytovatelem služby, postupem reklamace a způsobem kompenzace, pokud není služba poskytována v kvalitě dohodnuté ve smlouvě, podmínkách ukončení smlouvy a platbách v případě předčasného ukončení smlouvy.

Doporučujeme Vám si tento dokument uložit v elektronické podobě, případně vytisknout, abyste si kdykoliv později mohli připomenout, jaká hlavní práva a povinnosti Vám z uzavřené smlouvy vyplývají.

## Hlavní znaky služby pevný přístup k internetu

Poskytovatel nabízí pro pevný přístup k internetu prostřednictvím sítě TKRnet a OPTICnet několik internetových služeb. Přenosové rychlosti pro jednotlivé služby jsou v níže uvedené tabulce.

| Poskytovaná služba | Inzerovaná rychlost DOWNLOAD (Mbps): | Inzerovaná rychlost UPLOAD (Mbps): | Maximální rychlost DOWNLOAD (Mbps): | Maximální rychlost UPLOAD (Mbps): | Běžně dostupná rychlost DOWNLOAD (Mbps): | Běžně dostupná rychlost UPLOAD (Mbps): | Minimální rychlost DOWNLOAD (Mbps): | Minimální rychlost UPLOAD (Mbps): |
|--------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| NET A2             | 50                                   | 3                                  | 50                                  | 3                                 | 30                                       | 1,8                                    | 15                                  | 0,9                               |
| NET B2             | 100                                  | 5                                  | 100                                 | 5                                 | 60                                       | 3,0                                    | 30                                  | 1,5                               |
| NET C2             | 150                                  | 8                                  | 150                                 | 8                                 | 90                                       | 4,8                                    | 45                                  | 2,4                               |
| NET A4             | 25                                   | 2                                  | 25                                  | 2                                 | 15                                       | 1,2                                    | 7,5                                 | 0,6                               |
| NET B4             | 50                                   | 3                                  | 50                                  | 3                                 | 30                                       | 1,8                                    | 15                                  | 0,9                               |
| NET C4             | 200                                  | 8                                  | 200                                 | 8                                 | 120                                      | 4,8                                    | 60                                  | 2,4                               |
| NET D4             | 300                                  | 10                                 | 300                                 | 10                                | 180                                      | 6,0                                    | 90                                  | 3,0                               |
| NET E4             | 500                                  | 30                                 | 500                                 | 30                                | 300                                      | 18,0                                   | 150                                 | 9,0                               |
| OPTICNET B         | 100                                  | 50                                 | 100                                 | 50                                | 80                                       | 40                                     | 30                                  | 15                                |
| OPTICNET C         | 300                                  | 150                                | 300                                 | 150                               | 240                                      | 120                                    | 90                                  | 45                                |
| OPTICNET D         | 500                                  | 250                                | 500                                 | 250                               | 400                                      | 200                                    | 150                                 | 75                                |

Srozumitelné vysvětlení pojmů Maximální rychlost, Inzerovaná rychlost, Běžně dostupná rychlost a Minimální rychlost najde uživatel v dokumentu [Specifikace internetových služeb a rozhraní](#). V tomto dokumentu najde uživatel také vysvětlení, jaké prostředky nápravy má k dispozici v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby pevný přístup k internetu.

Opatření pro řízení běžného provozu, pokud jsou uplatňována, nemají vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

V případě, že dojde ke snížení přenosové rychlosti (např. z důvodu narušení integrity sítě nebo bezpečnostního incidentu), projeví se tento stav u uživatele zpomalením rychlosti při otevírání www stránek, snížením rychlosti při stahování a odesílání datových souborů nebo zhoršenou obrazovou kvalitou video přenosů.

Další informace k vlastnostem služby pevný přístup k internetu včetně technických podrobností a parametrů, využívání přenosové kapacity připojovacích programů, termínů provádění oprav a omezení služby najde uživatel v dokumentu [Specifikace internetových služeb a rozhraní](#).

## Platby související s poskytovanou službou

Poskytovatel v souvislosti se službou pevného přístupu k internetu účtuje tyto poplatky:

- Připojovací poplatek v místech, kde není doposud zřízena metalická nebo optická přípojka. Cena za zřízení přípojky se odvíjí podle typu připojovaného odběrného místa (nemovitosti), v závislosti na lokalitě a je uvedena v [Ceníku služeb](#).

- b) Aktivační poplatek za uvedení služby do provozu. Jeho výše se odvíjí podle délky závazku, na který uživatel smlouvu uzavírá. Jednotlivé výše aktivačního poplatku najdete v [Ceníku služeb](#).
- c) Měsíční poplatek hradí uživatel za používání služby pevný přístup k internetu podle toho, jakou službu si zvolil. Výše měsíčních poplatků pro služby jsou uvedeny v [Ceníku služeb](#).

V případě, že uživatel využije možnosti balíčkování služeb (společné využívání více služeb, které nabízí poskytovatel), obdrží balíčkovou slevu. Minimální doba využívání balíčkových slev není stanovena a uživatel může kdykoliv využívání balíčkové slevy ukončit. Možnosti balíčkových slev najdete [zde](#).

Poskytovatel v rámci služby pevného přístupu k internetu neúčtuje žádné poplatky za spotřebovaná data ani neomezuje uživatele v množství spotřebovaných dat (FUP).

Uživatel může pro užívání služby pevného přístupu k internetu použít své vlastní koncové zařízení nebo zakoupit koncové zařízení nabízené poskytovatelem. Poskytovatel nabízí koncová zařízení v základní ceně nebo v dotovaných cenách (poskytuje slevu při nákupu). Výše dotované ceny (poskytnuté slevy) se odvíjí podle délky závazku, na který uzavírá smlouvu na užívání služeb.

Informace o aktuálních cenách, které jsou účtovány v souvislosti s poskytovanou službou, ceny servisních a montážních prací, doplňkových služeb a administrativních poplatků najdete v [Ceníku služeb](#).

### **Podmínky využívání propagačních akcí**

V případě, že jsou nabízeny zvýhodněné ceny pro službu pevný přístup k internetu, tak o této nabídce informuje poskytovatel veřejnost a uživatele prostřednictvím hromadné komunikace na dálku, na svých www stránkách a formou reklamních sdělení prostřednictvím lokálních médií. Na www stránkách poskytovatele ([www.noel.cz](http://www.noel.cz)) jsou k jednotlivým akcím uvedeny veškeré informace včetně podmínek jejich využití (jaké služby se akce týká, délka závazku při využití nabídky, výše slevy u jednotlivých poplatků atd.).

Pokud využije uživatel zvýhodněných cen z propagačních akcí, obdrží slevy na připojovací poplatek, aktivační poplatek nebo koncové zařízení v době uzavření smlouvy.

### **Platby a kompenzace související se změnou poskytovatele služeb**

Pokud se rozhodne uživatel ukončit užívání některé ze služeb, které užívá, a to tak, že provede změnu poskytovatele služby, neúčtuje poskytovatel uživateli žádné poplatky, které by s tímto úkonem souvisely.

Stačí, aby uživatel kontaktoval nového poskytovatele a sdělil mu svůj požadavek. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele je uvedený na první straně smlouvy. Podrobné informace k postupu změny poskytovatele včetně odškodnění za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele najdete v dokumentu [Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách](#).

### **Vrácení předplatného u předplacených služeb**

Pokud používá uživatel kreditní způsob úhrady služeb (převádí finanční prostředky na svůj individuální účet u Poskytovatele ještě dříve, než služby začne užívat – „nabíjí si kredit“), budou mu nevyčerpané finanční prostředky vráceny nejpozději do 30 dnů po skončení závazku ze smlouvy.

### **Poplatky, sankce a doplatky při předčasném ukončení smlouvy se závazkem**

Uživatel má právo kdykoliv ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem nebo vypovědět užívání kterékoliv služby.

Pokud má uživatel uzavřenou smlouvu se závazkem nebo smlouvu se závazkem a automatickým obnovováním, může uživatel smlouvu vypovědět v jednoměsíční výpovědní lhůtě. Předčasné vypovězení smlouvy bude mít tyto důsledky.

- a) Pokud smlouvu vypoví do 3 měsíců od uzavření, má poskytovatel právo uživateli doúčtovat doplatek ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních plateb (včetně započtení dohodnutých slev) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- b) Pokud smlouvu vypoví po 3 měsících od jejího uzavření, nebude poskytovatel uživateli účtovat žádné doplatky měsíčních poplatků nebo jiné sankce.
- c) Pokud smlouvu vypoví z důvodu, že je poskytování služby pevného přístupu k internetu narušeno jakoukoli významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě, nebude uživateli uložena žádná sankce nebo úhrada.
- d) Pokud smlouvu vypoví z důvodu změny smluvních podmínek, neboť změna je pro uživatele nevýhodná, může takto učinit do 1 měsíce po oznámení změny, aniž by mu vznikly nějaké další náklady, byla uložena nějaká sankce nebo úhrada. Upřesnění, kdy je možné považovat změnu smluvních podmínek za nevýhodnou, a další podrobnosti

pro tento případ ukončení smlouvy, jsou v dokumentu [Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací](#) – článek Ukončení Smlouvy ze strany Uživatele.

V případě, že si uživatel zakoupil do svého majetku dotované koncové zařízení, tak doučtuje poskytovatel poměrnou část slevy, kterou uživateli při nákupu poskytnul. Výše úhrady nepřekročí poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy nebo části ceny za službu, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.

Prodávané koncové zařízení není blokováno pro použití v sítích jiných poskytovatelů.

V případě, že uživatel ukončí užívání služby, která byla poskytována v balíčku společně s jinou službou za zvýhodněnou cenu, je třeba vzít na vědomí, že poskytovatel je oprávněn za službu, kterou bude uživatel nadále používat, účtovat cenu dle platného ceníku (nebude poskytnuta původní balíčková sleva).

### **Reklamacce, odškodnění a náhrady při nedodržení kvality poskytované služby**

V případě, že uživatel není spokojen s kvalitou poskytovaných služeb nebo pokud poskytovatel nereaguje na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, je uživatel oprávněn podat [reklamaci](#). Podrobné informace, jaké vlastnosti mají služby mít, jak je možné měřit jejich kvalitu, jaký je postup reklamace a jaké kompenzace uživateli náleží, je uvedeno v dokumentu [Specifikace internetových služeb a rozhraní](#). Jestliže nebude uživatel spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na [Český telekomunikační úřad](#).

### **Opatření prováděná provozovatelem, pokud dojde bezpečnostnímu incidentu, hrozbě či zranitelnosti**

Pokud dojde na síti, kterou má Poskytovatel pod kontrolou, k bezpečnostnímu incidentu, ohrožení funkčnosti nebo zranitelnosti, je Poskytovatel oprávněn provést dočasná opatření, která umožní fungování sítě. Obvykle se jedná o zablokování provozu na vybraných komunikačních portech, snížení přenosových rychlostí nebo úplné zablokování komunikace.

### **Závěrečné informace**

Konkrétní informace týkající se smlouvy na poskytování služby pevného přístupu k internetu v závislosti na vybraných poskytovaných službách obdrží uživatel před uzavřením smlouvy v dokumentu Shrnutí smlouvy.

Službu pevného přístupu k internetu mohou bez jakéhokoliv omezení používat uživatelé se zdravotním postižením.

Pro pomoc a poskytnutí aktuálních informací o produktech a službách pro uživatele se zdravotním postižením jsme k dispozici na e-mailu [administrativa@noel.cz](mailto:administrativa@noel.cz) nebo tel. 518 39 635 a +420 607 866 813.

Poskytovatel shromažďuje pro potřeby uzavření smlouvy a zajištění servisu poskytovaných služeb tyto osobní údaje: Jméno a příjmení uživatele (obchodní firma), adresu trvalého bydliště uživatele (sídla firmy) a adresu odběrného místa, datum narození uživatele (IČO), telefonní číslo a e-mail. Nakládání s těmito údaji se řídí dle [Prohlášení o zpracování osobních údajů](#).

Pokud nastane spor mezi uživatelem a poskytovatelem z důvodu neplnění povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, může se uživatel obrátit na [Český telekomunikační úřad](#) s žádostí o rozhodnutí sporu.

[Český telekomunikační úřad](#) je taktéž orgánem dohledu a uživatel se na něj může obracet se stížnostmi souvisejícími s plněním smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Pro případ sporu týkajícího se nákupu koncového zařízení nebo jiného zboží, které prodává poskytovatel, je orgánem státního dozoru [Česká obchodní inspekce](#).