

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti AP sobol – internet connectivity s.r.o.

se sídlem Ostrava – Vítkovice, Prokopa Velikého 650/7, PSČ 70030, IČ 29442443, DIČ CZ29442443 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 53514

### 1. Účastník a poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena Vaše práva a povinnosti jako účastníka služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Dále jsou zde upravena práva a povinnosti společnosti AP sobol – internet connectivity s.r.o. jako poskytovatele těchto Služeb a v rozsahu Osvědčení č. 4069 Českého telekomunikačního úřadu ze dne 9.12.2015. (dále jen AP sobol)

- 1.1. Pokud není v těchto Podmínkách nebo dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí technických a softwarových prostředků, které jsou potřebné pro plné využívání Služby. Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti AP sobol, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu Služby nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené v návrhu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které jsou pro vás dostupné na internetové adrese [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com) na stránce kontakty.

### 2. Smlouva

Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouvu s Vámi uzavíráme v českém jazyce.

#### 2.1. Kdy je Smlouva uzavřena

Uzavření Smlouvy Vám můžeme nabízet různými způsoby, zejm. písemně, ale podle našich aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký jste z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy vybral(a), je smlouva uzavřena (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) pokud jste vyplnil(a) a odeslal(a) webový formulář a my jsme Vám potvrdili přijetí Vaší objednávky Služeb, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili, nebo
- d) prostřednictvím telefonu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.

#### 2.2. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou. Smlouva není uzavírána se závazkem. Toto ujednání platí také na všechny smlouvy uzavřené v minulosti.

#### 2.3. Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby se můžeme buď dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy odstoupit.

#### 2.4. Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu. Smlouva a veškeré její služby se také ukončují automaticky vyčerpáním finančních prostředků na zákaznickém účtu u Poskytovatele.

Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty

##### 2.4.1. Výpověď jednotlivé Služby

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání důvodu ve 30ti denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po tom, co nám doručíte svou výpověď Služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud ve výpovědi neuvedete, kterou konkrétní Službu chcete ukončit, bude to pro nás znamenat, že chcete ukončit celou Smlouvu.

##### 2.4.2. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

- **Vy můžete odstoupit** od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- a) v případě, že Vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní;
- b) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;

- c) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou;
- d) do 14 dnů od uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;
- e) do 14 dnů od uzavření změny Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou.

• **AP sobol může odstoupit** od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakékoli vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili
- (b) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy
- (c) jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům
- (d) Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu
- (e) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě AP sobol nebo dalších osob
- (f) užíváte Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům
- (g) bylo s Vámi zahájeno insolvenční řízení
- (h) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

#### 2.4.3. Úmrtí

Když nastane úmrtí Účastníka, je potřeba, aby nás o tom pozůstalí informovali. Informovat nás můžou jakýmkoli způsobem, následně však budeme potřebovat doložit úmrtí list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se s pozůstalými můžeme domluvit, že změním Smlouvu tak, že se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat) nebo ukončíme Smlouvu k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby v domácnosti prokazatelně nikdo neužíval).

### 3. Změna Smlouvy

- 3.1. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. Informaci o takové změně Poskytovatel nejméně 1 měsíc předem uveřejní v každé své provozovně a na internetových stránkách <https://www.apsobol.com> a zároveň Účastníka o tomto uveřejnění informuje. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.
- 3.2. Pokud Poskytovatel změni Smlouvu podstatným způsobem vedoucím ke zhoršení postavení Účastníka, oznámí to Poskytovatel Účastníkovi minimálně 1 měsíc předem na kontaktní email Účastníka.
- 3.3. Pokud Poskytovatel změni podmínky Smlouvy dle bodu 3.1. a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit, a to na základě předchozího písemného oznámení. Účastníkovi se doporučuje takové oznámení doručit Poskytovateli alespoň 15 dní před plánovanou změnou, a to proto, aby Poskytovatel byl schopen včas tento požadavek technicky zpracovat. Účastník však není oprávněn ukončit Smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.
- 3.4. Dále je možné změnu Smlouvy uskutečnit na základě dohody smluvních stran, a to stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn každoročně zvýšit cenu za poskytované Služby maximálně o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, a to s účinností od 1.4. aktuálního kalendářního roku po vyhlášení Českým statistickým úřadem. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že zvýšení ceny o míru inflace dle předchozí věty se nepovažuje za změnu smlouvy dle bodu 3.2.

#### 4. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem a tyto údaje nám na naší žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace. Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči AP sobol, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít. Odmítnout uzavření smlouvy můžeme také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právně chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud jste v exekuci nebo s Vámi bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace o Vás zjišťujeme ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů, nebo dlužnické registry).

#### 5. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- poskytovatel zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace;

- pokud účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně:

- a) svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště)
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele
- d) den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout
- e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;

- přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.

- přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako o změnu poskytovatele nepožádal;

- přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den;

- účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění.

Výše náhrad je následující:

- a) pokud dojde ke změně poskytovatele služby Internet se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;

- b) při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele přístupu k internetu;

- c) pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý dne prodlení místo paušální náhrady uvedené shora, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč (v součtu); počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý dne prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

- právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno;

- nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady;

- technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaným ČTÚ.

## 6. Definice

**Tarif** je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

**Doporučené použití** je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.

**Rychlost služby** je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Maximální rychlost** je rychlost na dané přípojce Služby či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost uváděná AP sobol v jeho 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.

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost, 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.

**Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost, kterou se AP sobol smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované

**Velká trvající odchylka** od inzerované rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut

**Velká opakující se odchylka** od inzerované rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám časovém úseku 90 minut.

**Rychlostní profil** je nastavení maximálních rychlostí Služby (nahrávání a stahování), v koncovém bodu sítě.

**Koncový bod** je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o výstupní ethernetový port modemu či routeru.

**Vlastníkem sítě, Vlastníkem koncového bodu** se rozumí subjekt, který vlastní fyzická přenosová média, kabely, optická vlákna, přípojné body, koncové zásuvky, a jiná zařízení nutná k provozování Služby

**Agregace** je dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci uvedené maximální rychlosti Služby. Vyšší agregaci, tj. vyšší míru sdílení přístupu k síti internet, může způsobit nárazová zátěž například během denní provozní špičky.

## 7. Popis a podmínky využití Služby

7.1. Pro internetové připojení na definovaných technologiích konkrétní Služby musí být zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle požadavků uvedených v kapitole Požadavky na zařízení (9.) Službu lze využívat pouze v síti AP sobol na území Moravskoslezského kraje pouze v místě připojení, které si zákazník pro využívání Služby ve smlouvě zvolí (dále jen „instalační adresa“), a to z důvodu zajištění garantované kvality poskytované Služby, kterou AP sobol zákazníkovi poskytuje, dosažení optimální kvality signálu pro poskytování Služby a zajištění dostatečné kapacity sítě AP sobol pro řádné poskytování služeb poskytovaných AP sobol. Zákazník není oprávněn jednostranně přemísťovat koncové zařízení, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechodí větě, ke kterým AP sobol nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto podmínek a AP sobol je oprávněn ukončit poskytování této Služby. V takovém případě zároveň AP sobol negarantuje zákazníkovi kvalitu poskytované Služby. Jednostranným přemístěním koncového zařízení, demontáží či neodborným zásahem do koncového zařízení ztrácí zákazník záruku na koncové zařízení, a to v plném rozsahu.

### 7.2. Instalace a aktivace Služby

Služba je dostupná po dokončení instalace na instalační adrese zákazníka a předání instalačního protokolu.

AP sobol je oprávněn nevyhovět žádosti zákazníka o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný, či v případě, že předpokládaná kvalita Služby na instalační adrese neumožňuje AP sobol zajistit zákazníkovi alespoň minimální garantovanou kvalitu služby. Nebude-li možné provést instalaci do 60 dnů ode dne uzavření smlouvy o poskytování Služby, má se za to, že AP sobol od smlouvy odstoupil, nedohodně-li se zákazník se společností AP sobol jinak. Není-li stanoveno vlastníkem sítě jinak, je pro aktivaci Služby nutná odborná instalace technikem na instalační adrese, a to z důvodu zajištění garantované kvality Služby, kterou AP sobol zákazníkovi poskytuje.

Pro připojení pomocí technologie wifi je nutností odbornou instalací zajistit nevhodnější nasměrování venkovní jednotky modemu na vysílač pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity sítě AP sobol a pro řádné poskytování služeb poskytovaných společností AP sobol.

#### **Zákazník je povinen**

- poskytnout společnosti AP sobol, případně jeho zástupci (dále jen „instalační technik“), součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Služby a modemu.
- zajistit před provedením odborné instalace souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází instalační adresa, a zajistit veškerá povolení či souhlasy veřejnoprávních orgánů a případně i soukromých osob, jejichž práva budou nebo mohou být instalací modemu dotčena, a to v rozsahu potřebném pro instalaci či opravu a údržbu modemu. V případě nesplnění této povinnosti zákazník odpovídá za újmu, která tímto vznikne.
- užívat modem tak, aby nedošlo k jeho ztrátě či poškození, a je povinen respektovat návody na použití a doporučení a pokyny na jeho obsluhu. V případě ztráty, odcizení či poškození modemu z jakéhokoliv důvodu je zákazník povinen nahradit společnosti AP sobol vzniklou škodu, a to i v případě, že zákazník tuto škodu nezavinil.
- zajistit souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází instalační adresa (popř. koncový bod), s užíváním nemovitosti tak, aby Zákazník mohl Službu užívat pro sebe po celou dobu poskytování Služby. V případě, že zákazník v průběhu poskytování Služby ztratí právo nemovitost užívat (např. ukončením nájemní smlouvy), je povinen tuto informaci sdělit společnosti AP sobol a požádat o ukončení poskytování Služby. V případě, že tak neučiní, je společnost AP sobol oprávněna poskytování Služby ukončit i bez žádosti Zákazníka.

#### **Zákazník není oprávněn**

- po dobu trvání smlouvy o poskytování Služby, na základě které je Služba poskytována, jakkoliv zasahovat do provedené odborné instalace (např. přemontovat venkovní jednotku, změnit kabeláž, demontovat bez souhlasu AP sobol vnější jednotku modemu). V případě, že zákazník jakkoliv do odborně provedené instalace zasáhne, AP sobol negarantuje kvalitu poskytované Služby v rámci sjednaného tarifu. Dále je AP sobol oprávněn naúčtovat v takovém případě náklady za případný výjezd instalačního technika dle svého Ceníku. O provedení odborné instalace je sepsán s instalačním technikem protokol.

**7.3. IP adresa** Při používání datových služeb se přiděluje dynamická nevěřejná IP adresa (statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku).

#### **7.4. Doporučené použití**

Pro jednotlivé tarify a rychlosti Služby lze popsat optimální způsob jejich použití v rámci jejich technických parametrů.

##### **Internet s rychlostí 100 Mbps a více**

- Souběžný přístup k práci a zábavě na internetu pro více uživatelů naráz
- Streamované video či IPTV ve vysokém rozlišení (HD, 4K)
- Videokonference, online výuka, přenosy velkých objemů dat
- Intenzivní využití cloudových služeb a internetových úložišť
- Online gaming

##### **Internet s rychlostí 50 Mbps**

- Základní rychlost pro bezproblémové připojení více uživatelů
- Streamované video či IPTV v rozlišení SD či HD
- Videokonference, online výuka
- Používání cloudových služeb
- Práce s většími přílohami v e-mailech

##### **Internet s rychlostí 30 Mbps a nižší**

- Vhodné především pro připojení jednoho uživatele
- Videoslužby v limitované kvalitě
- Poslech internetových radií či podcastů
- Prohlížení webu
- Základní práce s e-mailem

Služba je určena zejména pro běžné využívání samotným zákazníkem. V případě důvodného podezření na zneužívání služby (například pokud je využívána k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení nebo indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby) či v případě užívání služby způsobem, který není běžný, v rozporu se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb AP sobol, nebo může ohrozit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo ohrozit provoz sítě či jakékoli její části, si AP sobol vyhrazuje právo poskytování služby omezit či přerušit.

## 8. Úhrada

### Doba platnosti tarifů a poplatky

Doba platnosti jednotlivých měsíčních datových tarifů je shodná se zúčtovacím obdobím zákazníka. Tarify mohou být aktivovány kdykoli v průběhu zúčtovacího období. Paušální platba za jednotlivé tarify je zaúčtována první den zúčtovacího období, popř. okamžitě po jejich aktivaci/změně s tím, že v případě jejich aktivace v průběhu zúčtovacího období bude cena vyúčtována poměrně podle počtu dní zbývajících do konce zúčtovacího období.

## 9. Požadavky na koncové zařízení

Požadavky na koncové zařízení (modem) pro technologii wifi, FTTx a Ethernet Službu lze využívat výhradně prostřednictvím zařízení (modemu) dodaného společností AP sobol. Službu lze využívat prostřednictvím zákaznického koncového zařízení (routeru), který splňuje a podporuje následující podmínky a technologie:

- WAN port typu RJ45, pro rychlosti od 100 Mbps výše ve standardu GE / 1000BASE-T
- Min. 1 LAN port typu RJ45, pro rychlosti od 100 Mbps výše ve standardu GE / 1000BASE-T
- IPv4 podpora
- Režim přenosu – Routing

V případě nesplnění těchto minimálních požadavků, Služba nemusí být funkční. Funkčnost Služby, zejména rychlosti uvedených v tabulce rychlostních profilů, je ověřena u koncových zařízení dodávaných společností AP sobol.

## 10. Kvalitativní parametry Služby

Veškeré parametry sjednané služby jsou přehledně a srozumitelně uvedeny na smlouvě o elektronických komunikacích.

## 11. Co když vznikne porucha Služby

Pokud vznikne v rámci sítě AP sobol porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opravíme poruchu do 5 pracovních dní. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu AP sobol. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

## 12. Omezení Služeb

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů, nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:

- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb;
- b) máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby;
- c) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR);
- d) v případě opatření řízení provozu jdoucí nad rámec daných opatření přiměřeného řízení provozu, které lze uplatňovat pouze v nezbytných případech a po dobu nezbytně nutnou.

## 13. Důsledky omezení

Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 10. a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, můžeme požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 10. a) až d), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.

## 14. Reklamáce Služby

**14.1. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky** má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti AP sobol, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně AP sobol, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny. V případě neoprávněné reklamáce služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost AP sobol vyhraduje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

**14.2. Aplikované politiky řízení datového provozu** Síť AP sobol se chová ke všem službám v souladu s příslušnými standardizacemi. Nad rámec níže uvedeného není aplikováno žádné řízení provozu, tudíž ani soukromí a ochrana osobních údajů není dotčena. AP sobol si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být aplikována omezení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě. Není-li to vyloučeno z jejich povahy, aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti.

Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, platí pro všechny tarify nabízené v síti AP sobol.

#### **14.3. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme**

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesou-hlásíte se způsobem vyřízení reklamace, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad (ČTÚ) [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) kde nalezne kontakty a formulář pro nahlášení sporu.

### **15. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů**

AP sobol dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. AP sobol přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů/informací. Jsou-li v rámci Služby zpracovávány informace, jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávnění pracovníci. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí.

AP sobol v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení. Veškeré údaje jsou zpracovávány po dobu poskytování Služby a pro potřeby jejího poskytnutí, vyúčtování či uplatnění práv. AP sobol se při své činnosti řídí platnou právní úpravou o ochraně osobních údajů a zavazuje se veškeré osobní údaje, které mu budou zákazníkem sděleny, považovat za důvěrné, používat je výlučně k plnění smlouvy, tyto nezveřejňovat a neposkytnout je třetí osobě s výjimkou případů, kdy takové poskytnutí je nezbytné ke splnění účelu smlouvy.

### **16. Kontaktujte nás**

**16.1. Pro komunikaci s námi** využívejte, prosím, výhradně naše klientské centrum. Na klientské centrum můžete zavolat na číslo 910 081 800 (v síti VOIP zdarma) nebo ho kontaktovat elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com) a nebo zaslat dopis na adresu Prokopa Velikého 650/7, Ostrava – Vítkovice 70030, nebo emailem na [podpora@apsobol.com](mailto:podpora@apsobol.com). Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme vlastnoručně podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaný na adresu [podpora@apsobol.com](mailto:podpora@apsobol.com)

#### **16.2. Komunikace s Vámi**

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte, budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenu, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

### **17. Ostatní ujednání**

AP sobol si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky této Služby, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách [www.apsobol.com](http://www.apsobol.com), nebude-li výslovně uveden termín pozdější. Pokud tyto Podmínky nestaví jinak, použijí se na smlouvy o poskytování Služby Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti AP sobol a na ně navazující dokumenty.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 3. 2023

Tyto Podmínky se vztahují na všechny smlouvy o poskytování Služby, včetně smluv uzavřených před datem účinnosti těchto Podmínek.