

# Informace pro zákazníky poskytované před uzavřením smlouvy dle § 63 zákona o elektronických komunikacích (dále jen jako „Informace“)

## I. Poskytovatel služby přístupu k internetu:

**Link24 systems s.r.o.**

Horní Lideč č.p. 294, 756 12 Horní Lideč

IČ: 27833011

Tel.: 571 117 870, email: [podpora@link24.cz](mailto:podpora@link24.cz), telefon: fakturace – 571 117 870, [faktury@link24.cz](mailto:faktury@link24.cz)

(dále jen jako „poskytovatel služeb“ nebo „poskytovatel“)

Poskytovatel si tímto dovoluje poskytnout zákazníkovi – spotřebiteli před uzavřením smlouvy o poskytování služeb přístupu do sítě internet (dále jen jako „Smlouva“) splnit svou informační povinnost dle § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen jako „ZEK“) a dle § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou i obchodní podmínky poskytovatele služeb, které tvoří přílohu tohoto dokumentu (dále jen jako „obchodní podmínky“ nebo „OP“) a dále také shrnutí smlouvy nejpozději současně s jejím uzavřením.

## II. Služby a její vlastnosti

**Služba: přístupu k internetu** (služby v oblasti přenosu dat s poskytnutím odběrateli plný přístup do sítě internet) s tím, že Služba připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace, nebo místo agregace garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload).

Tarif: viz Tabulka níže

Hlavní znaky poskytované služby: **služba přístupu k internetu** (služby v oblasti přenosu dat s poskytnutím odběrateli plný přístup do sítě internet za podmínek uvedených v tabulce, která tvoří přílohu č. 1 této Informace)

Minimální úroveň kvality poskytované služby: (download/upload): viz Tabulka níže

### Služba: IPTV

Služba poskytování převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím sítě internet (IPTV) je systémem, na základě kterého jsou poskytovány služby digitální televize prostřednictvím IP protokolu. Poskytovatel umožňuje sjednat služby IPTV společně se službou přístupu k síti internet, přičemž službu IPTV poskytuje třetí osoba prostřednictvím síťové infrastruktury Poskytovatele. Za řádné poskytování služby IPTV je tudíž odpovědná třetí osoba rozdílná od Poskytovatele, která je definována v příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou v zastoupení provozovatele IPTV se zákazníkem uzavírá poskytovatel. Konkrétní vysílací formáty, jakož i balíčky IPTV a skladba televizních formátů, ceny a případné doplňkové služby obsahuje aktuální ceník provozovatele IPTV, který je k dispozici na internetových stránkách poskytovatele. S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

## III. Zařízení

Specifikace zařízení: uvedeno ve Shrnutí smlouvy a ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb

1. Poskytovatel služby poskytne zákazníkovi k bezplatnému užívání po dobu trvání smlouvy výše specifikované zařízení, které je nezbytné k poskytování služby. Zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele služby. Zákazník je povinen pro případ ukončení trvání této smlouvy do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy zařízení poskytovateli vrátit, a to ve stavu, v jakém ho převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení.

2. Poskytovatel má právo kdykoliv zařízení zákazníkovi odebrat, zjistí-li, že zařízení není užíváno řádně a v souladu s jeho technickým určením. V takovém případě je zákazník povinen vydat dané věci poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy. Za porušení této povinnosti je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody.

3. Zákazník bere na vědomí, že vznik výpůjčky zařízení na základě těchto ujednání nezakládá jeho právo na dodání náhradního zařízení pro případ ztráty funkčnosti, či technických závad zařízení.

4. Podrobnější informace k předání, převzetí a užívání zařízení viz čl. 11. obchodních podmínek.
5. Bližší specifikace zařízení, jakož i informace o cenách jednotlivých zařízení, lze nalézt v Ceníku servisních prací a zařízení, který naleznete na webu Poskytovatel pod následujícím odkazem <https://www.link24.cz/internet/>

#### **IV. Cena za poskytovanou službu**

Cena za každý měsíc poskytování služeb je uvedena ve Shrnutí smlouvy a ve Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb spolu se způsobem úhrady ceny za poskytování služeb: je možný bankovním převodem na účet Dodavatele: 2800091034 / 2010 variabilní symbol: číslo smlouvy nebo složenkou zaslanou na adresu zákazníka.

1. Aktuální informace o všech tarifech a sazbách poskytovatele služeb lze získat v sídle poskytovatele služeb, anebo na internetových stránkách [www.link24.cz](http://www.link24.cz). Spotřebitelé, kteří uzavřou s poskytovatelem smlouvu, mají možnost sledovat aktuální údaje o svých tarifech a cenách.
2. Cena za Služby je hrazena čtvrtletně, a to k poslednímu dni kalendářního čtvrtletí, za který je Služba poskytnuta, pokud daňový doklad (faktura) nestanoví delší lhůtu splatnosti.
3. Zúčtovacím obdobím je kalendářní čtvrtletí. Vyúčtování ceny za poskytnuté služby (tj. daňový doklad) bude zákazníkovi vyhotovováno elektronicky a zasláno do e-mailové schránky zákazníka. Na žádost zákazníka může být vyúčtování ceny za poskytnuté služby zasláno zákazníkovi poštou, zaslání vyúčtování ceny poštou je zpoplatněno částkou 25,- Kč za každé takto odeslané vyúčtování ceny.
4. Nezaplatil-li zákazník ve lhůtě splatnosti vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel vůči zákazníkovi využít Suspendace, tj. omezit poskytování účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Přičemž o takovéto Suspendaci bude zákazník informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek poskytovatele za zákazníkem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle platného a účinného Ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele ([www.link24.cz/internet/informace-pro-spotrebitele/](http://www.link24.cz/internet/informace-pro-spotrebitele/)). Zákazník nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci. Podrobněji k tomuto viz čl. 6.11. a 6.13. obchodních podmínek poskytovatele.
5. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a zákazník je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamací vystaveného vyúčtování může zákazník uplatnit písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování Ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie.
6. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených se zákazníkem, z následujících důvodů (poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Suspendace):
  - a) zákazník nezaplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti.
  - b) zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči poskytovateli déle než 45 dnů.
  - c) zákazník závažným způsobem poruší Smlouvu nebo obchodní podmínky.
  - d) zákazník vstoupí do likvidace, na zákazníka byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku zákazníka, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce vůči zákazníkovi, vůči zákazníkovi byla uvalena nucená správa.Odstoupení nabude účinky dnem doručení zákazníkovi.
7. Další informace k platebním podmínkám a Ceně za poskytnuté služby jsou uvedeny v čl. 8 obchodních podmínek poskytovatele.

#### **V. Způsob a čas dodání služby**

Aktivace služby bude provedena po dohodě se zákazníkem neprodleně po uzavření smlouvy.

#### **VI. Způsob vyřizování stížností**

Veškeré stížnosti týkající se poskytování služeb může zákazník oznámit poskytovateli služeb telefonicky (na telefonním čísle 571 117 870, e-mailem na e-mailovou adresu [podpora@link24.cz](mailto:podpora@link24.cz), anebo písemně (na adresu sídla poskytovatele, viz výše). Poskytovatel služeb prověří každou obdrženou stížnost a pokud ji shledá důvodnou, učiní nezbytná opatření k nápravě.

#### **VII. Náklady na dodání**

Nejsou. Zaslání vyúčtování poštou je zpoplatněno částkou ve výši 25,- Kč za každé vyúčtování.

## **VIII. Práva z vadného plnění, reklamace služeb a vyúčtování, poruchy a jejich nahlašování**

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).
2. Zjistí-li zákazník poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na telefonním čísle technika 608 739 644, 777 739 191 v pracovní dobu nebo mimo tuto dobu zanechá vzkaz na záznamníku. Případně může zákazník zaslat email na [podpora@link24.cz](mailto:podpora@link24.cz).
3. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady zákazníkem.
4. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby zákazník nebo se oznámení zákazníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním zákazníka vznikly.
5. V případě, že Služba není poskytována na déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je zákazník oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny. Toto se nevztahuje na případy Suspendace či Pozastavení.
6. Reklamací na poskytnutou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn zákazník reklamaci uplatnit do 2 měsíců od dne poskytnutí služby.
7. Reklamací na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a zákazník je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamací vystaveného vyúčtování může zákazník uplatnit písemně u Poskytovatele, osobně v provozně poskytovatele.
8. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
9. Bude-li reklamace týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má zákazník nárok na zvýšení rychlosti Služby Připojení k Internetu na dobu jednoho kalendářního měsíce, v případě kladně vyřízené reklamace o vyšší účtované ceny má zákazník nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace.
10. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování Ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
11. Další informace k reklamacím a právům z vadného plnění jsou obsaženy v čl. 15. obchodních podmínek poskytovatele služeb.
12. Další informace týkající se poruch a jejich nahlašování jsou obsaženy v čl. 14. obchodních podmínek poskytovatele služeb.

## **IX. Délka trvání smlouvy, podmínky pro obnovení a zániku závazku ze smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá **na dobu určitou, případně na dobu neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu 2 roky** (dále jen jako „minimální doba platnosti smlouvy“), jak je uvedeno ve smlouvě.
2. Bylo-li na základě Smlouvy zákazníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek (dotované), pak v případě porušení povinností zákazníka využívat služby po dobu, na kterou je Smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doúčtuje zákazníkovi cenu koncového zařízení; v takovém případě úhrada za zařízení nepřekročí poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do dne zániku Smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.
3. V případě zániku závazku ze Smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle § 63b odstavce 7 ZEK, smí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud Smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit vyšší úhrady z ceníkové ceny.
4. Není-li to vyloučeno zákonem, je poskytovatel oprávněn požadovat poplatek za předčasné ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, a to ve výši a za podmínek uvedených v čl. 6. obchodních podmínek. Další informace k trvání Smlouvy a zániku Smlouvy (například výpovědí) jsou obsaženy v čl. 6. obchodních podmínek poskytovatele služeb.

## **X. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a výše paušálních náhrad**

1. Podrobné informace ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu jsou obsaženy v čl. 5. obchodních podmínek poskytovatele služeb.

2. Poskytovatel výslovně upozorňuje zákazníka na následující. Zákazník má právo na paušální náhradu stanovenou právními předpisy, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Zákazník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti 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 vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění, která byla vydána na základě ZEK. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku není paušální náhradou dotčeno. Paušální náhrady jsou přitom následující:

- a) dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení, přičemž počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.;
- b) při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- c) nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení, přičemž počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

## **XI. Funkčnost, možnosti a služby digitálního obsahu**

Poskytovatel služby je pouze poskytovatelem služby přístupu k internetu, předmětem této smlouvy není poskytnutí žádného digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu zákazníkovi.

## **XII. Informace o zpracovávání osobních údajů**

1. Pro účely uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následující osobní údaje:

- a) podnikající fyzická osoba - jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- b) podnikající právnická osoba - obchodní firma, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, email a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- c) nepodnikající osoba - jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a email.

2. Kromě výše uvedených osobních údajů zpracovává Poskytovatel za účelem poskytování služeb následující údaje, které vznikají při účinnosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, přičemž se jedná převážně o následující údaje:

- a) údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami;
- b) údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování služeb; zejména se jedná o druh poskytnuté služby, cenu poskytnuté služby, způsob přístupu ke službě, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání služeb (Provozní údaje);
- c) údaje zpracovávané v sítích elektronických komunikací Poskytovatele nebo prostřednictvím odebírané služby, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele služby; zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je koncové zařízení připojeno (Lokalizační údaje).

3. Poskytovatel zpracovává výše uvedené osobní údaje za účelem plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavřel se zákazníkem. Poskytovatel rovněž může zpracovávat osobní údaje v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů zákazníka na základě jeho souhlasu, a to pro marketingové účely. Tento souhlas je ze strany zákazníka kdykoliv odvolatelný. K dalšímu zpracování shora uvedených osobních údajů pak může docházet také na základě oprávněného zájmu Poskytovatele, typicky tedy v případě, kdy je potřeba Uživatele informovat o změnách v již poskytovaných službách, a dále také z důvodu plnění povinností stanovených Poskytovateli právními předpisy či rozhodnutím orgánu veřejné moci (např. archivační povinnosti ve vztahu k daňovým dokladům). V okamžiku, kdy pomine titul zpracování jsou osobní údaje Uživatele zlikvidovány s výjimkou případů, kdy stále existuje a je použitelný jiný právní titul pro zpracování vybraných osobních údajů.

4. Osobní údaje zpracovávané na základě souhlasu jsou zpracovávány po dobu 12 měsíců ode dne udělení takového souhlasu. Osobní údaje zpracovávána na základě titulu plnění smlouvy jsou zpracovávány po dobu trvání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Osobní údaje zpracovávány na základě oprávněného zájmu standardně rovněž po dobu trvání smlouvy a maximálně 12 měsíců po ukončení takové smlouvy s výjimkou situací, kdy je vybrané osobní údaje nezbytné zpracovávat z důvodu obrany proti případným nárokům vzneseným ze strany Uživatelů, třetích stran či k prokázání splnění povinnosti dozorových orgánům či dalším orgánům veřejné zprávy. Zpracování osobních údajů na základě právní povinnosti Poskytovatele pak odpovídá jednotlivým ustanovením zákona, přičemž v případě provozních a lokalizačních údajů se jedná o dobu 6 měsíců a v případě archivačních povinností po dobu 10 let.

5. Poskytovatel při poskytování služeb může používat vybrané zpracovatele, o zapojení zpracovatelů bude poskytovatel informovat Uživatele s předstihem.

6. Osobní údaje Uživatelů nejsou nikdy předávány příjemcům mimo EU.

7. V ostatním se zpracování osobních údajů řídí příslušnými právními předpisy, zejména pak nařízením GDPR, přičemž bezpečnostní a organizační opatření jsou činěny vždy v souladu se standardy běžnými v sektoru poskytování služeb elektronických komunikací.

8. Uživatelé rovněž nejsou podrobeni profilování ani nejsou předmětem automatizovaného rozhodování, přičemž Poskytovatel rovněž nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 nařízení GDPR.

### **XIII. Informace o produktech a službách určených pro koncové uživatele se zdravotním postižením**

Žádné z produktů a služeb poskytovaných poskytovatelem služeb nejsou určeny speciálně pro koncové zákazníky se zdravotním postižením.

### **XIV. Způsob zahájení řízení a řešení sporů podle § 129 ZEK**

1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze smlouvy nebo souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

2. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ (Český telekomunikační úřad). ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi spotřebitelem a poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení (bylo-li sjednáno) však rozhodují obecné soudy.

3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz/>). V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

4. Podání návrhu k ČTÚ podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena. V rámci oznámení o zahájení řízení o sporu zahajovaného na návrh spotřebitele ČTÚ informuje strany sporu vhodným způsobem o právu na právní pomoc a o tom, že nemají povinnost právního zastoupení.

### **XV. Další významná ujednání**

1. Zákazník je povinen neprodleně písemně informovat poskytovatele o všech změnách poskytnutých údajů, zejména identifikačních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e- mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn požadovat po zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.

2. Zákazník je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč denně za každou třetí osobu, které zákazník poskytuje úplatně či bezplatně Služby v rozporu se Smlouvou či obchodními podmínkami poskytovatele služeb. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

3. Zákazník je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení s vrácením věcí ve vlastnictví Poskytovatele (např. propůjčeného koncového zařízení). Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

4. Informace o změně obchodních podmínek a Ceníku jsou obsaženy v čl. 20 obchodních podmínek poskytovatele služeb.

### **XVI. Druhy opatření, které poskytovatel může přijmout v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti**

Ze závažných technických důvodů, zejména v reakci na bezpečnostní incidenty, při zjištění hrozby či zranitelnosti, v důsledku poškození nebo zničení využívaného zařízení, je Poskytovatel oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb, případně odpojit zařízení, které představuje hrozbu pro bezpečnost či

integritu Poskytovatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

## **XVII. Opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu**

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím datových sítí firmy Link24 systems s.r.o. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9.

**Maximální rychlost** stahování a vkládání dat je rychlost, jejíž dosažení může uživatel předpokládat v ideálních provozních podmínkách.

**Inzerovaná rychlost** přenosu dat ve směru stahování (download) nebo odesílání (upload) jak se prezentuje v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem

**Běžně dostupná rychlost** stahování a vkládání dat je rychlost, jejíž hodnoty uživatel reálně dosahuje v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti.

**Minimální rychlost** (minimální zaručená úroveň kvality, kterou poskytovatel uživateli garantuje) je 30 % z maximální rychlosti.

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím: FTTH optického připojení, FTTB optického/UTP Cat5 připojení a klientské WIFI jednotky pro WIFI připojení (koncové body sítě) připojených k síti při standardních provozních síťových podmínkách (nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností a nejsou na straně společnosti Link24 systems s.r.o. U technologie WIFI je přenosová kapacita sdílena v rámci tzv. poslední míle sítě.

### **OMEZENÍ DATOVÝCH SLUŽEB**

K omezení poskytování datových služeb může dojít v případě oprav či údržby sítě, a to vždy na dobu nezbytně nutnou k jejich provedení. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality (minimální rychlosti). Naše společnost monitoruje a na základě výsledků přizpůsobuje přenosové kapacity každého segmentu sítě. Přesto mohou nastat takové situace, kdy krátkodobé nárůsty datového provozu dočasně sníží kapacitu sítě pro její uživatele v daném segmentu. Tyto krátkodobé výkyvy mohou způsobovat odchylky ve výsledcích uživatelského měření dostupných rychlostí. Tímto Vás informujeme, že v těchto situacích krátkodobých výkyvů může dojít k tomu, že obsah, služby nebo aplikace využívané prostřednictvím sítě internet budou dočasně nefunkční, případně se nebudou zobrazovat správně.

### **OVLIVNĚNÍ SOUBĚHU DATOVÝCH SLUŽEB**

Objednané služby mohou mít dopad na poskytované služby. Vždy záleží na konkrétním poskytovateli obsahu (nebo OTT službě) a parametrech nastavení této služby, především jakou šířku pásma pro své zobrazení nebo fungování využívá. Služby, které koncový uživatel využívá, se mohou vzájemně ovlivňovat. Např. pokud je uživateli dodáván internet s nízkou přenosovou rychlostí, nemusí být možné využívat služeb internetové televize a zároveň z internetu stahovat bez toho, aniž by zaznamenal zhoršení kvality internetové televize. V takovém případě doporučujeme zastavení multimediálních, OTT apod. služeb). Pokud se poté parametry služby (přístup k internetu) vrátí v určitém časovém odstupu do normálu, nejedná se o problém s internetovým připojením, ale o překročení kapacity daného připojení a je vhodné zvolit tarif s vyšší přenosovou rychlostí (kapacitou). Současně je nutno oddělit souběh služeb od překročení zakoupené přenosové kapacity připojení vlivem souběhu více připojených klientských aktivních jednotek, jež má za následek přetížení sítě již přímo u uživatele, a tudíž není předmětem reklamace.

### **ODPOVĚDNOST A POVINNOSTI STANOVENÉ PRÁVNÍMI PŘEDPISY**

Link24 systems s.r.o. je odpovědná výlučně za zajištění kapacity ve své síti a případná zhoršení propustnosti vně datové sítě Link24 systems s.r.o. zůstávají mimo její kontrolu a odpovědnost. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele nebo nevhodný způsob jejich připojení k síti nebo koncovým zařízením mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem. Uživatel je v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami povinen užívat datové služby takovým způsobem, který negativně neovlivňuje a nemůže negativně ovlivnit provoz sítě nebo její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Nařízením se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015.

## ŘÍZENÍ DATOVÉHO PROVOZU

Link24 systems s.r.o. je oprávněna přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a k úpravě provozu, a to na základě povinností stanovených právními předpisy nebo uložených orgánem veřejné moci. Link24 systems s.r.o. analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci, a to za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě vč. detekce a zamezení kybernetickým útokům. V případě podezření na kybernetický útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě bude závadný datový provoz eliminován. V případě podezření ze zneužívání sítě nadměrným zatěžováním její kapacity dočasně datový provoz omezí.

## ODCHYLKY, POSTUP PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

Detekovatelná změna výkonu služby nastává v případě, kdy nastane pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod hodnotu uváděnou jako běžně dostupná rychlost. Velkou trvající odchylkou se rozumí taková odchylka, kdy dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby v intervalu nejméně 3,5 minut v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě výskytu odchylky nebo výpadku máte právo datové služby reklamovat. Reklamovat danou službu lze písemně nebo prostřednictvím e-mailu na [podpora@link24.cz](mailto:podpora@link24.cz) nebo na tel. +420 608 739 644 či +420 571 110 979. V případech některých sporů při reklamaci je dána výlučná příslušnost k jejich řešení Českému telekomunikačnímu úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).)

## ÚROVEŇ KVALITY DATOVÝCH SLUŽEB

Detailní informace o minimální, běžně dostupné, inzerované a maximální rychlosti, stejně jako o minimální rychlosti naleznete v tabulce níže.

Tabulka

| Minimální, běžně dostupná, inzerovaná a maximální rychlost pro stahování dat (DOWNLOAD) | Technologie připojení | Maximální rychlost - Mb/s<br>DOWNLOAD<br>UPLOAD | Inzerovaná rychlost<br>DOWNLOAD<br>UPLOAD | Běžně dostupná rychlost - (Mb/s)<br>DOWNLOAD<br>UPLOAD | Minimální rychlost (Mb/s)<br>DOWNLOAD ( UOUPLOAD ( |
|---|-----------------------|---|---|--|--|
| WiFi Start  | WIFI                  | 20/5  | 20/5                                      | 12/3   | 7/2  |
| WiFi Plus   | WIFI                  | 30/10   | 30/10                                     | 18/6   | 10/4   |
| xDSL Plus   | XDSL                  | 50/5  | 50/5                                      | 30/3   | 15/3   |
| xDSL Max  | XDSL                  | 100/10  | 100/10                                    | 80/5   | 30/10  |

Výše uvedené rychlosti jsou uváděny na základě uživatelských dat IP paketů nebo uživatelských dat protokolu transportní (4.) vrstvy, nikoli na základě protokolu vyšší (7.) vrstvy. Uživatelé by tedy měli provádět měření rychlosti svého internetového připojení vždy jen na 4.- transportní vrstvě podle referenčního modemu SIO/OSI.

V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných podmínek poskytovatele.

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že je poskytovatel oprávněn doplňovat údaje uvedené v tabulce výše o nové tarify a jejich parametry a aktualizovat podmínky pouze uveřejněním nového znění na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel oprávněn měnit parametry u stávajících tarifů a informovat o změně výslovně zákonnou formou pouze ty uživatele, kterých se změna týká v rámci jejich stávajících nastavení jejich služeb.