

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, účinné od 1. 7. 2020

ČI. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“) společnosti:

(dále jen „**poskytovatel**“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („**ČTÚ**“), zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**NOZ**“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), na území České republiky.

2. VP, Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na <http://www.brnet.cz/dokumenty> anebo na www.brnet.cz, jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „**smluvní podmínky**“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.

3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami **se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi/uživateli (dále jen „účastník“ nebo „uživatel“)** sjednané služby a uživatel se **zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.**

4. Definice pojmů:

a) adresa zřízení služby – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;

b) akivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;

c) BRNET Internet (dále jen „služba Internet“) – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na <http://www.brnet.cz/dokumenty>;

d) Ceník – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na <http://www.brnet.cz/dokumenty>;

e) data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;

f) hostingové služby – nejsou v současnosti poskytovány

g) IP adresa – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;

h) koncové zařízení – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);

i) koncový bod sítě (služby) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k sít;

j) konto (zákaznické konto, administrace) – zákaznická sekce internetových stránek poskytovatele na adrese <http://admin.brnet.cz> dostupná uživateli po přihlášení uživatelským jménem a heslem, určená pro zaslání vyúčtování služeb a prokazatelné upozornění na neplacení cen. Uživatel v kontu najde informace o poskytovaných službách a změnách smluvních podmínek, informace o výpadcích a odstávkách služeb. Uživatel si může v kontu změnit rychlost služby Internet a případně poskytovateli ihned nahlásit aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, aktualizovat své kontaktní údaje apod.;

k) manipulační heslo (heslo pro komunikaci) - heslo, které je účastníkovi přiděleno při uzavření smlouvy či aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při požadavku na změnu služby). Tímto heslem se účastník poskytovateli identifikuje.

l) minimální měsíční plnění – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;

m) minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);

n) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na <http://www.brnet.cz/dokumenty>. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupnosti se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] * 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;

o) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;

q) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

r) porucha (závada) poskytované služby – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 9.00–17.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
- doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
- doba vzniklá čekáním na provedení funkčnosti prostředky uživatele delší než 30 minut;
- přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na středu každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
- přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí.

s) pronájem přenosové trasy – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;

t) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“);

u) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatu nadstandardní SLA. Ceník služeb SLA je uveden na www.brnet.cz/dokumenty;

v) služba aktivace – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení;

w) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby, pro které platí ustanovení čl. VI těchto VP;

x) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 530 501 906, email: podpora@brnet.cz (viz <http://www.brnet.cz>).

Prostřednictvím technické podpory, ZC a zákaznického konta jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;

y) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;

z) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník;

aa) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na www.brnet.cz. Na ZC a na www.brnet.cz lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;

bb) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

ČI. II PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „**zařízení uživatele**“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na <http://www.brnet.cz/dokumenty>.

2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

3. Uživatel není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.

4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o **změně údajů** týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně na ZC, prostřednictvím zákaznického konta nebo písemně doporučenou poštou zašlou na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny v zákaznickém kontu.

5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (**korespondenční adresa**); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se záсила považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.

6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat **kontaktní email** uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je účastník oprávněn měnit na ZC nebo prostřednictvím zákaznického konta. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenou.

7. Účastník se zavazuje **nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb**; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

8. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu nebo snížení ceny, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

9. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měněním objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy přes protokol ICMP (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

10. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP (zejména viz např. čl. II, A, odst. 13, čl. II, B, odst. 4, 8, 10, 12), ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.

11. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení** potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.

12. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní **zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel** (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.

13. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:

- nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
- neupoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
- zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasiílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
- uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesláním upomínek, dodání upozornění na zjednaní nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

14. Úkony učiněné účastníkem pod manipulačním heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Manipulační heslo je účastník oprávněn měnit na ZC nebo prostřednictvím zákaznického konta.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
- Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby manipulační **heslo**. Manipulační heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
- Důsledky neplacení cen za služby:** poskytovatel je povinen zajistit v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby platí soustavně opožděně, tj. zaplatí nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, anebo soustavně neplatí, tj. nezaplatí nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, aby účastníkovi bylo prokázatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednaní nápravy ne kratšího než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.
- Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případě, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
- Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam v Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednaní nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).
- Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
- Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele).

Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušování dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušování dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušování dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

9. Poskytovatel nese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).

10. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

11. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovatelových služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projevují rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

12. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo prostřednictvím zákaznického konta.

13. Další informace týkající se pravidel poskytování služeb Internet, řízení provozu a opatření týkajících se zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení jsou uvedena v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou zveřejněna na <http://www.brnet.cz/dokumenty>.

Čl. III REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

2. Reklamacie se uplatňují písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na <http://www.brnet.cz/dokumenty>. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamacie směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury. Reklamacie je účastník oprávněn uplatnit také prostřednictvím formuláře v zákaznickém kontu (účastník v reklamaci nevyplňuje identifikační údaje, je identifikován přihlášením do konta).

jednalo o změnu smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, pak má účastník právo od smlouvy odstoupit. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.

6. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

7. Poskytovatel **zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti Petr Švestka**, které je součástí smlouvy a je zveřejněno na <http://www.brnet.cz/dokumenty> anebo na www.brnet.cz.

8. Tyto VP nabývají účinnosti 1. 7. 2020.

V Brně dne 25.5. 2020