

Informace poskytované před uzavřením smlouvy podle § 63 a § 63a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatelem služeb je Karel Velebil (Vrané internet), sídlem U Elektrárny 212, 252 46 Vrané nad Vltavou

Kontaktní e-mail: info@vraneinternet.cz

Zákaznická linka: 792 430 430

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací:

- datové služby (služby přístupu k síti internet prostřednictvím bezdrátové technologie)
- doplňkové služby (veřejná IP adresa)

DATOVÉ SLUŽBY – PŘÍSTUP K SÍTI INTERNET

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

Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím:

- bezdrátové technologie 5G nebo 6G které jsou ukončeny zásuvkou, nebo ethernetovým konektorem připojeným do routeru u zákazníka. Jednotlivé datové tarify, přesné uvedení číselných hodnot rychlostí, stejně jako informace o možném omezení datových služeb, jsou dostupné na webových stránkách www.vraneinternet.cz.

Specifikace datových služeb:

- tyto dokumenty jsou v aktuální podobě vždy k dispozici na webových stránkách poskytovatele www.vraneinternet.cz a jsou vždy nedílnou součástí smlouvy. Služba Veřejná IP adresa je vždy poskytována jako služba závislá na datové službě (přístup k síti internet).

TELEVIZNÍ SLUŽBY (IPTV)

Televizní služby jsou ke službám poskytovány jako IPTV (televize přes internet) ve spolupráci se třetí stranou. K tarifům lze objednat služby IPTV – poskytovatel je však neposkytuje, zprostředkovává jejich objednání a je platebním místem (úhrada je hrazena poskytovateli). Uživatel si může poskytovatele IPTV služby vybrat ze smluvních partnerů poskytovatele (4net.tv).

SOUČÁSTI SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou tyto dokumenty:

- Smlouva
- Předmluvní informace
- Všeobecné smluvní podmínky
- Dodatky ke Smlouvě (pokud byly uzavřeny)
- Specifikace datových služeb

CENY SLUŽEB, ZPŮSOBY PLATEB, VYÚČTOVÁNÍ

Ceny jednotlivých služeb a veškeré poplatky jsou vždy uvedeny v Ceníku, případně nabídce služeb, a rovněž je cena uvedena ve smlouvě.

Způsob platby volí uživatel z následujících možností:

- převodní příkaz
- PayPal
- vyúčtování je standardně dostupné v samoobsluze (přihlašovací jméno a URL samoobsluhy je uvedeno na stránkách www.vraneinternet.cz a je také zasláno při registraci do systému na email uživatele (heslo generuje uživatel).
- v samoobsluze je také možné sledovat a kontrolovat aktuální spotřebu dat v daném období.

Na email uživatele je každý měsíc zaslána faktura. Splatnost faktury je do 26.dne každého měsíce.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na obdržené vyúčtování, poskytované služby. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté služby. V případě oprávněné reklamace bude s Uživatelem sjednán způsob vrácení poměrné částky (bylo-li již vyúčtování zapláceno) a nebo oprava vyúčtování. Reklamacie bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění. Pokud Uživatel nebyl spokojen s kvalitou či s rozsahem poskytovaných služeb, má právo služby reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytování služeb, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci služeb je nahlášení poruchy/závady poskytovateli na zákaznickou linku (792 430 430).

Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá poskytovatel, bude na základě reklamace uživatele cena za poskytnuté služby poměrně snížena, nebude-li s uživatelem výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace. Další informace k reklamaci u datových služeb jsou uvedeny ve všeobecných podmínkách. V ostatním případech se podmínky reklamace řídí občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

Je-li uživatelem spotřebitel, může se s případným řešením sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení sporů (ADR), tj. Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 19, web: www.ctu.cz.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, VÝPOVĚDNÍ DOBA, ZÁVAZKY

Smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dní.

Závazek ze smlouvy zaniká rovněž v dalších zákonem stanovených případech (např. úmrtí uživatele).

Služby lze po jejich odpojení případně obnovit.

Pokud dojde k ukončení smlouvy ve vztahu ke službě, na kterou jsou v balíčku navázány další služby, dojde k ukončení smlouvy také ve vztahu k těmto dalším službám (veřejná IP, IPTV). Totéž platí i o ostatních službách na ukončované službě závislých.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Od uzavřené Smlouvy nebo dodatku je Uživatel oprávněn odstoupit v případě, že je dle příslušných právních předpisů spotřebitelem a k uzavření smlouvy nebo dodatku došlo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (s využitím poštovních služeb, telefonicky, e-mailem) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele, a to do 14 dnů ode dne uzavření takové smlouvy nebo dodatku. Tato lhůta je zachována, když je odstoupení poslední den lhůty alespoň odesláno, a to buď e-mailem, nebo prostřednictvím využití poštovních služeb. Při uzavření Smlouvy osobně na obchodním místě poskytovatele nelze tohoto práva využít.

Pokud byly služby se souhlasem uživatele poskytovány ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy nebo dodatku, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli poměrnou část ceny za poskytované služby.

Odstoupením od dodatku budou služby ode dne účinnosti tohoto odstoupení poskytovány dle podmínek a smluvních dokumentů platných před uzavřením dodatku. Při odstoupení od smlouvy nebo dodatku týkajících se vypůjčení nebo pronájmu zařízení je, uživatel povinen vrátit zařízení včetně veškerého poskytnutého příslušenství, nejlépe v původním obalu (je-li to možné). Uživatel bere na vědomí, že odpovídá za snížení hodnoty zařízení v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než který je nutný k seznámení se s povahou a vlastnostmi zařízení, včetně ověření jeho funkčnosti.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

(1) Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

(2) V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

(3) Poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“), a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

(4) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

(5) Účastník v žádosti podle odstavce 4 uvede alespoň

- a) své identifikační údaje,
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
- e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

INFORMACE O VRÁCENÍ ZŮSTATKU PŘEDPLATNÉHO, INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Poskytovatel nenabízí žádné služby, u kterých by mohl po jejich ukončení existovat zůstatek předplatného. Pokud by došlo k ukončení služeb dříve, než je toto předplatné období, je poskytovatel povinen vrátit uživateli vzniklý přeplatek, a to do 30 dnů ode ukončení Smlouvy.

Uživatel má právo na paušální náhradu, 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.

Náhrada při změně poskytovatele služby přístupu k internetu:

- dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 100 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 200 Kč;

Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu

- výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 100 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok poskytovatel, pokud mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace
- počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 200 Kč; stejná náhrada náleží poskytovateli, pokud trvá prodlení uživatele s poskytnutím součinnosti.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Veškeré dokumenty související s poskytovanými službami jsou k dispozici v aktuální podobě na webových stránkách www.vraneinternet.cz

Před uzavřením smlouvy je uživatelům doporučeno seznámit se se všemi dokumenty, které se k poskytované službě vztahují.

Platnost dokumentu je od 1.5.2024