

**Informace poskytované před uzavřením smlouvy s poskytovatelem služeb TKR Jašek, s.r.o.**  
**služba elektronických komunikací – pevný přístup k internetu – [INTERNET@ValachNet.cz](mailto:INTERNET@ValachNet.cz)**  
**ze dne 1. 7. 2024**

### Úvodní informace

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

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

### Hlavní znaky služby pevný přístup k internetu

Poskytovatel nabízí pro **pevný přístup k internetu** při úrovni kvality Standardní několik rychlostních úrovní Tarifu „Jak Dlouho Chceš ...“. Přehled nabízených rychlostních úrovní a možností připojení prostřednictvím různých technologických standardů přes optické sítě a sítě kabelové televize ValachNet.cz :

<b>Přístupová datová síť ValachNet.cz</b>	Optická GPON/ETTH/ETTH-R60	přes kabelovou televizi DOCSIS
<b>Technologický standard sítě</b>	FttH: OPTIKA DO BYTU, FttB: OPTIKA DO DOMU, OPTIKA – R60	TKR (CATV-HFC): KABEL
<b>Tarif</b>	„Jak Dlouho Chceš ...“	„Jak Dlouho Chceš ...“
<b>Rychlostní úrovně</b>	„Pro Telefon II na Optice – VOJPujeme ZADARMO“, „Dijetka II na Optice“, „Běžná II na Optice“, „Svižná II na Optice“, „Frkot II na Optice“	„Pro Telefon II na Kabelu – VOJPujeme ZADARMO“, „Dijetka II na Kabelu“, „Běžná II na Kabelu“, „Svižná II na Kabelu“, „Frkot II na Kabelu“, „Běžná Doma“, „Frkot ve Firmě“
<b>Úroveň kvality</b>	Standard	Standard

Přenosové rychlosti Maximální/Inzerovaná, Běžně dostupná a Minimální pro jednotlivé rychlostní úrovně uvádíme ve [Specifikaci služeb internet](#), tabulka č. 9 – Přehled poskytovaných rychlostí v Mb/s.

Srozumitelné vysvětlení pojmů Maximální rychlost, Inzerovaná rychlost, Běžně dostupná rychlost a Minimální rychlost, ale také popis Úrovní kvality Standard/Zvýšená/Profi/Smluvní najde uživatel v dokumentu [Specifikaci služeb internet](#). V tomto dokumentu najde uživatel také vysvětlení, jaké prostředky nápravy má k dispozici v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby.

Užitečné informace, jakou rychlostní úroveň při výběru připojení k internetu zvolit, najdete na <https://www.valachnet.cz/aplikace>.

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

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

Další informace k vlastnostem služby pevný přístup k internetu včetně technických podrobností a parametrů, informace o přístupových sítích a technologiích, využívání přenosové kapacity v rámci jednotlivých rychlostních úrovní, termínů provádění oprav a omezení služby najde uživatel v dokumentech [Specifikaci služeb internet](#) a [Ceník internet](#).

### Platby související s poskytovanou službou

Poskytovatel v souvislosti se službou pevného přístupu k internetu účtuje:

- poplatek za zřízení přípojky k síti, pokud doposud nebyla v odběrném místě vybudována. Cena za zřízení přípojky se odvíjí podle typu připojovaného odběrného místa (nemovitosti) a je uvedena ve [Smlouva ABC VZOR – Ceník služeb](#).
- aktivační poplatek účtu uživatele. Jeho výše se odvíjí podle délky závazku, na který uživatel smlouvu uzavírá. Jednotlivé výše aktivačního poplatku najdete ve [Smlouva ABC VZOR – Ceník služeb](#).

- c) poplatek za koncové zařízení – modem, pokud uživatel nedisponuje stávajícím kompatibilním modelem modemu. Nabídka je k dispozici v dokumentu [Ceník internet – nabídka zařízení / materiálu](#).
- d) pravidelný poplatek hradí uživatel za používání služby pevný přístup k internetu viz [Ceník internet](#) v závislosti na zvolené kombinaci:
- rychlostní úrovně tarifu
  - smlouva se závazkem 24 měsíců nebo 3 měsíce, smlouva bez závazku
  - periodě platby (měsíční, čtvrtletní, pololetní, roční)
  - způsobu úhrady (e-peněženka – kreditní způsob úhrady služeb, inkaso z účtu, SIPO, na základě jednorázového/trvalého příkazu uživatele k převodu z bankovního účtu)
  - v případě e-peněženky – kreditní způsob úhrady služeb v závislosti na způsobu jejího nabíjení elektronických peněz – kreditu (inkaso z účtu, SIPO, na základě jednorázového/trvalého příkazu uživatele k převodu z bankovního účtu)
- e) na přání uživatele může být účtována cena za nákup dalších koncových zařízení, montážního materiálu, kabeláže, dodávky instalačních a konfiguračních prací, viz [Ceník materiálu a prací](#).

V případě, že uživatel využije možnosti balíčkování služeb (společné využívání více služeb, které nabízí poskytovatelé TKR Jašek, s.r.o. a FixPro, z.s.), obdrží balíčkovou slevu. Minimální doba využívání balíčkových slev není stanovena a uživatel může kdykoliv využívání balíčkové slevy ukončit. Možnosti balíčkových slev najdete [zde – kombinace služeb INTERNET+TELEVIZE+TELEFON](#).

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

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

Informace o aktuálních cenách, které jsou účtovány v souvislosti s poskytovanou službou, najde uživatel po přihlášení prostřednictvím [Zákaznického portálu](#). Na tomto místě najde uživatel také vyúčtování poskytovaných služeb, přehled, jaké služby a v jakých cenách má služby objednané, jaké balíčky služeb využívá a jaké slevy poskytovatel uživateli účtuje.

Ceny servisních a montážních prací, doplňkových služeb a administrativních poplatků najdete v [Ceníku materiálu a prací](#).

#### **Podmínky využívání propagačních akcí**

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

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

Pokud se uživatel rozhodne ke změně poskytovatele služeb, neúčtují se ze strany poskytovatele žádné poplatky, které by s tímto krokem souvisely.

Stačí, aby uživatel kontaktoval nového poskytovatele a sdělil mu svůj požadavek. Proces změny poskytovatele služby vyžaduje „Ověřovací kód pro změnu poskytovatele“. Podrobné informace k postupu změny poskytovatele včetně odškodnění za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele najdete v dokumentu [Změna poskytovatele služeb a informace o paušálních náhradách](#).

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

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

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

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

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

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

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

Prodávaná koncová zařízení nejsou blokována pro použití v sítích jiných poskytovatelů.

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

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

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

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

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

#### **Závěrečné informace**

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

Službu pevného přístupu k internetu mohou bez jakéhokoliv omezení používat uživatelé se zdravotním postižením. Pro pomoc a poskytnutí aktuálních informací o produktech a službách pro uživatele se zdravotním postižením jsme k dispozici na e-mailu [muj@valachnet.cz](mailto:muj@valachnet.cz) nebo tel. 571 115 225.

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

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

Pro případ sporu týkajícího se nákupu koncového zařízení nebo jiného zboží, které prodává poskytovatel, je orgánem státního dozoru [Česká obchodní inspekce](#).