

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB

ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

(účinné od 1. 4. 2026)

Poskytovatel: Univerzita Karlova, se sídlem Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1, IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208, datová schránka: pijj9b4, jednající jako společník společnosti podle § 2716 a násl. občanského zákoníku označované jako „PASNET“ pověřený správou finančních záležitostí a zmocněný se souhlasem koordinační skupiny k uzavírání smluv s Účastníky (dále jen „Pověřený společník“).

Kontaktní údaje pro hlášení poruch a provozní komunikaci: helpdesk@pasnet.cz, 603 494 291

Kontaktní údaje pro obchodní a smluvní komunikaci: info@pasnet.cz, fakturace@pasnet.cz

Adresa pro doručování písemností: Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1.

1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „VOP“) upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím sítě PASNET. Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím síťové infrastruktury PASNET a případně prostřednictvím sítí a zařízení třetích osob. Dostupnost Služeb je vždy podmíněna technickými možnostmi a pokrytím příslušné infrastruktury v místě poskytování Služby. Služby jsou poskytovány pouze právnickým osobám nebo fyzickým podnikajícím osobám.

1.2 Tyto VOP jsou vydávány jako obchodní podmínky ve smyslu § 1751 občanského zákoníku a jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před VOP.

1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o elektronických komunikacích“ nebo „ZEK“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“ nebo „OZ“) a v souladu s ostatními právními předpisy platnými v České republice.

1.4 Pokud je Účastníkem mikropodnik (do 10 zaměstnanců a ročního obratu či bilanční sumy do 2 mil. EUR), malý podnik (do 50 zaměstnanců a 10 mil. EUR) nebo nezisková organizace, uplatňuje se vůči němu rozsah ochrany stanovený ZEK, ledaže se těchto práv výslovně a samostatně vzdá způsobem připouštěným ZEK.

1.5 Je-li Účastník podnikatelem, smluvní strany pro vyloučení pochybností výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 1798 až 1800 OZ o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem, pokud to právní předpisy připouštějí.

1.6 Některá ustanovení těchto VOP se vztahují pouze na určité kategorie Služeb nebo Účastníků. Tato ustanovení jsou v textu příslušným způsobem označena.

2. Definice pojmů

S výjimkou výrazů definovaných v jiných částech Smlouvy se v těchto VOP užívá následujících definic. Pojmy psané velkým písmenem mají význam uvedený v těchto VOP, ve Smlouvě, v technické specifikaci služby nebo v ZEK. Není-li stanoveno jinak, má přednost definice podle ZEK.

2.1 Ceník služeb je dokument určující výši ceny za Službu a související poplatky. Platný Ceník služeb je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele.

2.2 FUP (Fair Use Policy) jsou pravidla spravedlivého užívání Služby, pokud jsou sjednána ve Smlouvě nebo Specifikaci služeb.

2.3 HelpDesk (Technická podpora) je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu a slouží jako kontaktní místo pro hlášení poruch.

2.4 Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje svá koncová zařízení. Rozhraní odpovědnosti Poskytovatele je stanoveno ve Smlouvě nebo technické specifikaci.

2.5 Koncové zařízení Účastníka je zařízení připojené ke Koncovému bodu služby určené k přijímání, vysílání, zpracovávání nebo uchovávání informací. Musí splňovat podmínky stanovené příslušnými právními předpisy.

2.6 Kontaktní osoba je osoba zajišťující přenos informací mezi Smluvními stranami týkajících se plnění Smlouvy.

2.7 Kybernetický bezpečnostní incident je narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku kybernetické bezpečnostní události.

2.8 Lokalita služby je prostor určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Služby od Poskytovatele.

2.9 Porucha (Závada) je stav zaviněný chybou Sítě Poskytovatele, kdy Účastník nemůže využívat Službu nebo dochází k nedodržení garantovaných parametrů, odlišný od stavu vzniklého plánovanou údržbou.

2.10 Poskytovatel je Univerzita Karlova, se sídlem Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1, IČO: 00216208, jednající jako Pověřený společník společnosti podle § 2716 a násl. občanského zákoníku označované jako „PASNET“ a v rámci partnerství PASNET jako podnikatel v elektronických komunikacích ve smyslu ZEK. Poskytovatel je v Evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích vedené ČTÚ evidován pod osvědčením č. 668.

2.11 Přípojný bod je fyzické nebo logické místo připojení Účastníka k Síti PASNET.

2.12 Síť PASNET (dále také jen "Síť") je společná komunikační síť elektronických komunikací akademických institucí sdružených do stejnojmenné společnosti.

2.13 SLA znamená dohodu o úrovni kvality Služby (Service Level Agreement). Není-li SLA sjednáno, poskytuje se Služba v kvalitě odpovídající technickým možnostem infrastruktury a obvyklé úrovni na trhu.

2.14 Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná Účastníkovi na základě Smlouvy. Zahrnuje zejména službu přístupu k internetu, služby spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů (přenosové okruhy např. typu ethernet, datové propoje, pronájem vlnové délky na bázi CWDM nebo DWDM technologie), pronájem optických vláken a s tím spojené doplňkové služby (instalace, servis, dohled), pokud jsou sjednány.

2.15 Smlouva je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkajících se poskytování Služby.

2.16 Specifikace služeb (Technická specifikace) je dokument (příloha Smlouvy), který pro konkrétní Službu stanoví její parametry, rozsah, místo poskytování, cenu a případně SLA.

2.17. Plánovaná údržba jsou plánované práce pro preventivní údržbu a rozvoj infrastruktury způsobující zpravidla delší omezení či výpadek služby a které jsou Účastníkovi předem oznamovány.

2.18 Servisní okno je pravidelný čas určený pro preventivní údržbu a rozvoj infrastruktury, který není oznamován, a ve kterém může krátkodobě dojít ke snížení kvality či přerušení poskytování Služeb.

2.19 Účastník (Zákazník) je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu. Účastníkem může být podnikatel nebo jiná právnická osoba.

2.20 Úřad znamená Český telekomunikační úřad (ČTÚ).

2.21 Uživatel je každý, kdo využívá Službu, ať už jako Účastník, nebo osoba jednající z jeho pokynu či s jeho souhlasem.

2.22 Vyšší moc zahrnuje živelní pohromy, rozsáhlé výpadky dodávek energií, válečné a teroristické události, rozhodnutí orgánů veřejné moci, stávky a jiné události mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele.

2.23 DSA znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb (Digital Services Act).

2.24 Opatření dle DSA znamená omezení, pozastavení, přerušení nebo ukončení poskytování Služby nebo jiné cílené technické opatření vůči provozu Účastníka, které Poskytovatel uplatňuje v důsledku porušení VOP, zneužití Služby, kybernetického bezpečnostního incidentu, nebo na základě právního předpisu či příkazu/rozhodnutí orgánu veřejné moci.

2.25 Pojmy definované v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak. Odkazy na pracovní dny znamenají kterýkoliv den kromě soboty, neděle a státních svátků.

3. Smluvní dokumentace, předsmluvní informace a Shrnutí smlouvy

3.1 Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem tvoří zejména Smlouva (včetně Specifikace služeb), tyto VOP, Ceník, technické specifikace, případné SLA, reklamační řád, podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu, jsou-li pro danou Službu relevantní, a Zásady zpracování osobních údajů.

3.2 V případě rozporu mezi dokumenty platí následující pořadí závaznosti: (a) dodatky ke Smlouvě, (b) Smlouva (včetně zvláštních ujednání), (c) Specifikace služeb a SLA, (d) Ceník služeb, (e) Provozní řád, (f) tyto VOP. U chráněných kategorií Účastníků se pořadí vykládá vždy tak, aby nebyla oslabena práva přiznaná ZEK.

3.3 Poskytovatel poskytne před uzavřením Smlouvy Předsmluvní informace a Shrnutí smlouvy v rozsahu vyžadovaném ZEK a přímo použitelnými předpisy EU. Tyto dokumenty tvoří vždy součást smluvní dokumentace. Uzavřením Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s těmito dokumenty seznámil.

4. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

4.1 Postup při uzavírání Smlouvy se řídí právním řádem ČR, zejména ZEK a OZ.

4.2 Smlouvu je možné uzavřít písemně, osobně, prostřednictvím pošty, elektronicky nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Poskytovatel může umožnit uzavření Smlouvy také prostřednictvím datové schránky, e-mailu s uznávaným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím platformy pro elektronické podepisování. Způsob určuje Poskytovatel.

4.3 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami. Smlouva podléhající uveřejnění v registru smluv nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění.

4.4 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li vyznačena doba trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouva na dobu určitou nesmí být delší než 24 měsíců. Sjednání delší doby je neplatné.

4.5 Poskytovatel je oprávněn vyžádat si doložení totožnosti Účastníka a oprávnění osoby jednající za Účastníka uzavřít Smlouvu, zejména výpis z veřejného rejstříku, plnou moc nebo jiné doklady. Není-li zástupce Účastníka oprávněn jednat za Účastníka přímo ze zákona, může Poskytovatel požadovat plnou moc v písemné formě.

4.6 Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu, pokud Účastník uvedl nesprávné údaje, neplní své závazky, je poskytování Služby technicky neuskutečnitelné z dostupných uzlů Sítě, nebo z důvodů hodných zvláštního zřetele posouzených koordinací skupinou PASNET (zejména z důvodů bezpečnostních nebo reputačních). Odmítnutí musí být Účastníkovi sděleno bez zbytečného odkladu.

5. Technické podmínky a zařízení

5.1 Poskytovatel odpovídá za provoz a údržbu Sítě až po rozhraní definované v technické specifikaci (Koncový bod služby). Za tímto rozhraním odpovídá Účastník, zejména za svou vnitřní síť a koncová zařízení.

5.2 Je-li pro poskytování Služby využíváno zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka, je Účastník povinen umožnit Poskytovateli nebo jím pověřeným osobám přístup k zařízení za účelem instalace, údržby, oprav, výměny či odinstalace, a to v přiměřené době po předchozí domluvě, nebo bezodkladně v případě havarijního stavu.

5.3 Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele zasahovat, měnit nastavení, přemísťovat je ani je zpřístupňovat třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením této povinnosti.

5.4 Je-li Účastníkovi dodáváno zařízení do vlastnictví, přechází vlastnické právo po úplné úhradě ceny, není-li sjednáno jinak. Nebezpečí škody na věci přechází převzetím.

5.5 Poskytovatel aktivuje Službu v dohodnutém termínu s ohledem na technické a organizační možnosti. Zřízení Služby je podmíněno poskytnutím součinnosti Účastníka, zejména umožněním přístupu do prostor, zajištěním napájení a připraveností koncových zařízení.

5.6 Po zprovoznění Poskytovatel vystaví předávací protokol. Pokud Účastník neposkytne součinnost do 10 pracovních dnů, Služba se považuje za převzatou.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1 Poskytovatel je oprávněn zejména:

6.1.1 požadovat doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,

6.1.2 omezit poskytování Služby za podmínek dle čl. 10 těchto VOP,

6.1.3 řídit provoz v Síti, provádět opatření k ochraně integrity a bezpečnosti sítě a Služby, včetně dočasných omezení provozu, je-li to nezbytné k odvrácení nebo zmírnění kybernetických incidentů, zneužití Služby nebo zahlcení sítě, k detekci a mitigaci těchto incidentů může Poskytovatel využívat automatizované bezpečnostní nástroje (zejména detekci anomálií provozu, ochranu proti DDoS a detekci spamových vzorců). Poskytovatel nepoužívá systémy ani algoritmy pro účely moderování obsahu. Pokud to povaha incidentu a naléhavost umožní, provede Poskytovatel přiměřený lidský přezkum před uplatněním opatření s významným dopadem na Účastníka,

6.1.4 kontaktovat Účastníka s obchodním sdělením, pokud to neodmítl,

6.1.5 nezřídit Službu v případech technických překážek či porušení podmínek Smlouvy,

6.1.6 měnit IP adresy ze závažných technických důvodů s předchozím upozorněním,

6.1.7 provádět změny technického řešení Služby, pokud tím nedojde ke snížení sjednaných parametrů SLA,

6.1.8 využít pro plnění Smlouvy poddodavatele. Tato skutečnost nemění odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v rozsahu stanoveném právními předpisy a Smlouvou.

6.2 Poskytovatel je povinen:

6.2.1 zřídit a poskytovat Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,

6.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním VOP a Ceníkem služeb,

6.2.3 udržovat zařízení a infrastrukturu Sítě v provozuschopném stavu,

6.2.4 odstraňovat Poruchy vzniklé v Síti,

6.2.5 monitorovat Sít' a poskytování Služby,

6.2.6 řádně a včas vyřizovat reklamace Účastníků,

6.2.7 zajistit bezpečnost a integritu Služby v souladu s § 98 ZEK a přijímat odpovídající technická a organizační opatření k ochraně před bezpečnostními incidenty,

6.2.8 na žádost Účastníka bezplatně poskytnout provozní a lokalizační údaje ve smyslu § 89 odst. 4 ZEK,

6.2.9 informovat Účastníka o plánovaných servisních odstávkách s předstihem alespoň 72 hodin, je-li to technicky možné.

7. Práva a povinnosti Účastníka

7.1 Účastník je oprávněn:

7.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,

7.1.2 požádat o změnu Smlouvy,

7.1.3 obracet se na HelpDesk s připomínkami a žádostmi,

7.1.4 uplatňovat reklamace,

7.1.5 požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

7.2 Účastník je povinen zejména:

7.2.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,

7.2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,

7.2.3 informovat Poskytovatele o změně identifikačních a kontaktních údajů bez zbytečného odkladu,

7.2.4 neprodleně ohlásit skutečnosti nepříznivě ovlivňující poskytování Služby,

7.2.5 zajistit v Lokalitě služby předpoklady pro řádné poskytování Služby, včetně prostor, přístupu a napájení,

7.2.6 neumožnit využívání Služby třetím osobám bez souhlasu Poskytovatele. Účastník není oprávněn Službu dále poskytovat třetím osobám (přeprdej, sdílení mimo dohodnutý okruh) bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,

7.2.7 nezneužívat připojení k Síti a zdržet se jednání narušujícího její bezpečnost. Účastník se zavazuje neprovádět jednání, která mohou narušit bezpečnost, stabilitu nebo funkčnost sítě, šířit škodlivý kód, provádět útoky typu DoS/DDoS, rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení nebo porušovat práva třetích osob. Porušení povinností dle tohoto odstavce může též vést k uplatnění Opatření dle DSA v souladu s čl. 10.3 těchto VOP,

7.2.8 zajistit, aby koncová zařízení splňovala podmínky právních předpisů,

7.2.9 zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících se Smlouvou,

7.2.10 chránit přístupové údaje, identifikátory a ověřovací kódy, pokud mu byly přiděleny.

8. Cena Služeb a platební podmínky

8.1 Ceny za Služby jsou stanoveny ve Specifikaci služeb a Ceníku služeb, v souladu s platnými právními předpisy. Ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena podle platných daňových zákonů.

8.2 Zúčtovací období činí jedno kalendářní čtvrtletí, pokud se strany nedohodly jinak. Poskytovatel vystavuje vyúčtování v tištěné nebo elektronické formě.

8.3 Jednorázové ceny jsou účtovány po dodání plnění. Pravidelné ceny jsou hrazeny čtvrtletně předem. Ceny za neúplné období se počítají poměrně (1/30 za každý den).

8.4 Splatnost vyúčtování je 14 kalendářních dnů od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak. Úhrada je provedena dnem připsání částky na účet Poskytovatele.

8.5 Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistoty, maximálně ve výši úhrnu tří měsíčních plateb, pokud tomu odpovídají rizika neplacení nebo rozsah čerpání Služby.

8.6 V případě prodlení Účastníka je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení v zákonné výši a náklady spojené s upomínkami a vymáháním pohledávek. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek.

8.7 Účastníkovi může být při sjednání Smlouvy na dobu určitou nabídnuta sleva z ceníkové ceny. Podmínky slevy jsou specifikovány ve Smlouvě. Při předčasném ukončení Smlouvy ze strany Účastníka z jiných, než zákonem povolených důvodů je Účastník povinen uhradit přiměřenou náhradu odpovídající poměrné části poskytnuté slevy za zbývající dobu trvání Smlouvy, nikoli však více, než by Účastník zaplatil za Službu bez slevy.

8.8 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně upravit ceny Služeb v návaznosti na změnu indexu spotřebitelských cen (inlace) vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní

rok. Taková úprava nepředstavuje jednostrannou změnu smluvních podmínek ve smyslu článku 20 těchto VOP a nezakládá právo Účastníka na výpověď Smlouvy bez sankce, pokud nepřekračuje míru inflace.

8.9 Změna Ceníku, která nepředstavuje pouhou inflační úpravu dle bodu 8.8, musí být Účastníkovi oznámena alespoň 30 dnů před nabytím účinnosti změny a musí být rovněž zveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele. V případě, že Účastník se změnou ceny nesouhlasí, má právo Smlouvu bez sankce vypovědět s účinností ke dni nabytí účinnosti cenové změny.

9. Reklamace

9.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. Podmínky, způsob uplatnění a lhůty upravuje reklamační řád Poskytovatele, který je součástí smluvní dokumentace.

9.2 Reklamaci vyúčtování je třeba uplatnit do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamaci Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o vadě dozvěděl, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.

9.3 Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost platit.

9.4 Poskytovatel vyřídí reklamaci prokazatelným způsobem do 1 měsíce od jejího uplatnění, pokud právní předpis nestanoví jinak. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, sdělí Účastníkovi důvody zamítnutí a poučení o dalším postupu.

9.5 Při kladně vyřízené reklamaci Poskytovatel vrátí přeplatek do 1 měsíce.

9.6 V případě nesouhlasu s výsledkem reklamace může Účastník podat námitku u Úřadu dle § 129 odst. 3 ZEK v zákonných lhůtách.

9.7 V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu může Účastníkovi vzniknout právo na paušální náhradu. Podmínky a výše paušální náhrady se řídí ZEK a prováděcími předpisy.

10. Omezení poskytování Služby

10.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů: (a) údržby nebo opravy Sítě, (b) krizových situací dle § 99 ZEK, (c) závažných technických, bezpečnostních nebo provozních důvodů, (d) oznámení o zneužití Služby, (e) povinnosti vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci, (f) vyšší moci a (g) splnění příkazu příslušného orgánu ve smyslu čl. 9 DSA; je-li Poskytovateli doručen takový příkaz, splní jej bez zbytečného odkladu a informuje Účastníka, je-li to právně přípustné, s uvedením důvodu omezení a označení orgánu, který příkaz vydal. Účastník je oprávněn podat námitku proti přijatému opatření prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve Smlouvě nebo kontaktního místa dle čl. 19.5 těchto VOP. Poskytovatel námitku vyhodnotí bez zbytečného odkladu a o výsledku Účastníka informuje.

10.2 Poskytovatel může omezit Službu při prodlení Účastníka s úhradou po uplynutí náhradního termínu ne kratšího než 1 týden.

10.3 Poskytovatel může omezit Službu či přijmout Opatření dle DSA při podstatném porušení Smlouvy či zneužívání Služby, zejména při protiprávním jednání souvisejícím s užíváním Služby (např. spam, malware, kybernetické útoky, útoky DoS/DDoS). Opatřeními mohou být zejména: (a) výzva k nápravě, (b) dočasné omezení provozu nebo vybraných funkcí, (c) dočasné přerušení Služby, (d) vypovězení či ukončení Smlouvy, (e) cílené technické opatření vůči konkrétnímu provozu. Opatření se uplatňují přiměřeně povaze a závažnosti zjištění tak, aby minimalizovala dopad na řádné užívání Služby.

10.4 Po pominutí důvodů Poskytovatel Službu bez zbytečného odkladu obnoví.

10.5 Není-li stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě s výjimkou plánované údržby (servisních oken), o nichž bude Účastník předem informován.

10.6 Po dobu trvání vyšší moci nejsou strany v prodlení se splněním povinností, které nemohou objektivně splnit.

10.7 Strana dotčená vyšší mocí je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu o vzniku a povaze okolností vyšší moci a o předpokládané době jejich trvání. Totéž platí pro oznámení o odpadnutí okolností vyšší moci.

11. Hlášení poruch, servisní okna a termíny odstranění

11.1 Účastník je povinen Poruchu neprodleně ohlásit na HelpDesk. Okamžik přijetí hlášení je rozhodný pro běh lhůt pro odstraňování poruch. Poskytovatel vede evidenci hlášení a informuje Účastníka o postupu řešení.

11.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy na své straně v souladu se Smlouvou. Standardní doba odstranění Poruchy je do 24 hodin od nahlášení, pokud SLA nebo Smlouva nestanoví jinak.

11.3 Odpovídá-li za Poruchu Účastník, Poskytovatel může vyúčtovat prokazatelné náklady.

11.4 Poskytovatel vymezuje pravidelné servisní okno pro preventivní údržbu a rozvoj infrastruktury zpravidla každé úterý v čase od 22:00 do 06:00 následujícího dne. V servisním okně může dojít ke snížení kvality nebo dočasnému krátkodobému přerušení Služby, které není považováno za poruchu Služby.

11.5 Mimo pravidelné servisní okno je Poskytovatel oprávněn provést plánovanou údržbu nebo rozvojové práce i v jiném termínu, vyžaduje-li to povaha zásahu. Poskytovatel se zavazuje oznámit Účastníkovi plánované omezení předem a přihlídnout k odůvodněné žádosti Účastníka o změnu termínu.

11.6 Doba omezení nebo přerušení Služby z důvodu plánované údržby, bezpečnostních opatření nebo zásahu orgánu veřejné moci se nezapočítává do doby nedostupnosti pro účely SLA, pokud SLA nestanoví jinak.

12. Dohoda o kvalitě Služeb (SLA)

12.1 Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít SLA upravující kvalitu a garanci Služby. Uzavření SLA musí být uvedeno ve Specifikaci služeb.

12.2 Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje splnění stanovených parametrů (Dostupnost). Nedodržení parametrů je Poruchou.

12.3 Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat dle čl. 10, nebo příčina není na straně Poskytovatele.

13. Změna, převod a ukončení Smlouvy

13.1 Smlouva na dobu určitou může být po uplynutí sjednané doby prodloužena automaticky (pokud tak bylo výslovně sjednáno a pokud Účastník ve lhůtě alespoň 30 dnů před uplynutím doby nevypoví Smlouvu) nebo novou písemnou dohodou. Automatickým prodloužením se Smlouva stává smlouvou na dobu neurčitou.

13.2 Převod práv ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

13.3 Ukončení ze strany Účastníka

13.3.1 Výpověď bez sankce při jednostranné změně podmínek (čl. 20 VOP).

13.3.2 Výpověď Smlouvy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc.

13.3.3 Ukončení Smlouvy na dobu určitou potvrzením či výpovědí dle ZEK.

13.3.4 Odstoupení bez výpovědní doby a bez sankcí v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním Poruchy přesahujícího sjednanou lhůtu SLA, nebo v případě, že Poskytovatel jednostranně změní podstatné podmínky Smlouvy (§ 65 ZEK).

13.4 Ukončení ze strany Poskytovatele

13.4.1 Odstoupení s okamžitou účinností při zneužívání, opakovaném porušení, neposkytnutí součinnosti, nebo prodlení s úhradou ceny delším než 30 dnů, a to po předchozím upozornění a marném uplynutí lhůty k nápravě.

13.4.2 Výpověď z jakéhokoli důvodu s výpovědní dobou 1 měsíc.

13.5 Smlouva může být ukončena také dohodou.

13.6. Při ukončení je Účastník povinen vrátit majetek Poskytovatele, umožnit jeho odinstalaci a vyrovnat závazky do 30 dnů.

14. Změna poskytovatele přístupu k internetu

14.1 Poskytuje-li Poskytovatel veřejně dostupnou službu přístupu k internetu, zajistí proces změny poskytovatele v rozsahu vyžadovaném ZEK (§ 34a a násl.) a prováděcími předpisy (vyhláška č. 58/2022 Sb.). Účastník může podat žádost o změnu poskytovatele prostřednictvím přejímajícího poskytovatele.

14.2 Přerušeni služby v důsledku změny poskytovatele nepřekročí, je-li to technicky proveditelné, jeden pracovní den. Zánik závazku ze Smlouvy v souvislosti se změnou poskytovatele přístupu k internetu nastává dnem stanoveným ZEK, a to bez nutnosti další výpovědi.

14.3 Poskytovatel přidělí Účastníkovi ověřovací kódy a identifikátory požadované právními předpisy pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Účastník je povinen tyto identifikátory chránit proti zneužití a bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o jejich kompromitaci.

14.4 Účastník má právo na paušální náhradu při zpoždění změny poskytovatele dle prováděcího předpisu.

15. Odpovědnost za škodu a vyšší moc

15.1 Odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytování Služby se řídí ZEK, OZ a Smlouvou. Není-li sjednáno jinak, Poskytovatel neodpovídá za nepřímé a následné škody, ušlý zisk ani jiné ekonomické ztráty Účastníka vzniklé v souvislosti s poskytováním Služby, pokud to právní předpisy připouštějí.

15.2 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost nebo omezení Služby, které bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost, poruchou koncového zařízení Účastníka, porušením povinností Účastníka nebo zásahy třetích osob mimo kontrolu Poskytovatele.

15.3 Odpovědnost Poskytovatele je omezena na povinnost odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu. Poskytovatel není povinen dle ZEK hradit škodu z neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

15.4 Účastník odpovídá za škodu způsobenou Poskytovateli v plném rozsahu.

15.5 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášných prostřednictvím Služby za podmínek stanovených čl. 4 až 6 DSA. Poskytovatel obsah aktivně nevyhledává ani neprověřuje a nemá povinnost obecného dohledu nad přenášnými informacemi (čl. 8 DSA); tím nejsou dotčena jeho oprávnění dle čl. 6.1.3 a čl. 10 těchto VOP.

15.6 Vlastníkem dat je Účastník. Ke dni ukončení Služby je povinen data odstranit. Poskytovatel na žádost Účastníka umožní přenos dat v běžně používaném formátu, je-li to technicky proveditelné. Po uplynutí 30 dnů od ukončení Služby je Poskytovatel oprávněn data Účastníka trvale vymazat.

16. Smluvní sankce

16.1 Při prodlení Účastníka s placením je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády.

16.2 Právo na náhradu škody není úhradou smluvní pokuty dotčeno.

17. Důvěrnost komunikací a ochrana osobních údajů

17.1 Poskytovatel zachovává důvěrnost komunikací a telekomunikační tajemství v rozsahu vyžadovaném ZEK. Provozní a lokalizační údaje zpracovává pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Služby, vyúčtování, zajištění bezpečnosti a plnění právních povinností.

17.2 Poskytovatel je oprávněn a v rozsahu právních předpisů také povinen poskytnout údaje, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství, orgánům veřejné moci a orgánům činným v trestním řízení, pokud mu taková povinnost vznikne na základě jejich řádné žádosti a zvláštních právních předpisů.

17.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen v souladu s § 97 ZEK uchovávat provozní a lokalizační údaje v rozsahu a po dobu stanovenou právními předpisy a na vyžádání je poskytovat orgánům veřejné moci.

17.4 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR a ZEK. Zásady zpracování osobních údajů jsou publikovány na internetových stránkách Poskytovatele. Účastníkovi náleží veškerá práva subjektu údajů dle GDPR.

17.5 Poskytovatel může monitorovat provoz v Síti v rozsahu nezbytném pro zajištění bezpečnosti a integrity, pro detekci incidentů a pro odstraňování závad. Monitoring se nedotýká obsahu komunikace, není-li to výslovně vyžadováno právním předpisem.

17.6 V případě porušení zabezpečení osobních údajů Poskytovatel postupuje podle čl. 33 a 34 GDPR. V případě, že bezpečnostní incident představuje vysoké riziko pro práva a svobody Účastníků, Poskytovatel informuje bez zbytečného odkladu i dotčené Účastníky. Tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele informovat Úřad o závažném narušení bezpečnosti Sítě a Služby a ztrátě integrity Sítě podle § 98 ZEK.

17.7 Pokud to povaha smluvního vztahu vyžaduje, mohou strany uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů jako přílohu Smlouvy, a to v souladu s čl. 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

18. Mlčenlivost a důvěrné informace

18.1 Obě strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o informacích souvisejících se Smlouvou, s výjimkou informací obecně známých nebo zákonně sdělovaných.

18.2 Tato povinnost trvá i 3 roky po ukončení Smlouvy.

19. Komunikace a doručování

19.1 Smluvní strany komunikují zejména prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn zřídit Účastníkovi zákaznický účet nebo jiný autorizovaný dálkový přístup pro správu Služeb, vyúčtování a doručování oznámení.

19.2 Je-li Účastníkovi zřízen zákaznický účet, mohou být informace a oznámení Poskytovatele zpřístupněny v tomto účtu. Není-li dohodnuto jinak, považují se za doručené okamžikem jejich zpřístupnění.

19.3 Změny kontaktních údajů je Účastník povinen oznámit bez zbytečného odkladu. Poskytovatel plní své povinnosti doručování na poslední oznámené kontaktní údaje.

19.4 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, datovou schránkou, systémem pro elektronické podepisování, nebo e-mailem dle dohody.

19.5 Pro účely komunikace s příjemci Služby v záležitostech týkajících se uplatňování DSA Poskytovatel zřizuje kontaktní místo dostupné na e-mailové adrese dsa@pasnet.cz. Kontaktní místo pro komunikaci s orgány členských států EU a Evropskou komisí ve smyslu čl. 11 DSA je dostupné na e-mailové adrese dsa@pasnet.cz. Kontaktní místo dle tohoto odstavce je odlišné od HelpDesku dle čl. 2.3, který slouží pro hlášení poruch a technickou podporu.

20. Jednostranná změna smluvních podmínek

20.1 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu či její část změnit, zejména v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, bezpečnostních požadavků, situace na trhu či nákladů na poskytování Služeb.

20.2 Poskytovatel informuje Účastníka nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování a současně zveřejní informaci o změně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Účastník má právo vypovědět Smlouvu bez sankce ve lhůtě 1 měsíce od oznámení, nesouhlasí-li s novými podmínkami, s účinností ke dni nabytí účinnosti změny.

20.3 Právo na výpověď nevzniká, jsou-li změny výhradně přínosné pro Účastníka, administrativní povahy, nebo vyvolané změnou právní úpravy či rozhodnutím Úřadu, a současně je změna provedena jen v nezbytném rozsahu.

21. Řešení sporů

21.1 Spory budou řešeny primárně smírně. Nedojde-li k dohodě, rozhoduje Úřad nebo příslušný soud dle ZEK.

21.2 Mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace jsou oprávněny v případě sporu s Poskytovatelem obrátit se na ČTÚ v souladu s § 129 ZEK. Účastník je rovněž oprávněn obrátit se s podnětem na ČTÚ jako dozorový orgán (www.ctu.cz).

21.3 Práva a povinnosti se řídí českým právním řádem.

22. Zvláštní ustanovení pro službu přístupu k internetu

22.1 Služba přístupu k internetu je poskytována v pevném místě prostřednictvím Sítě. Parametry jsou uvedeny ve Smlouvě.

22.2 Pro mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace jsou specifikovány: inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost, minimální rychlost a parametry velkých odchylek dle opatření obecné povahy Úřadu. Informace o kvalitativních parametrech, rychlostech a postupech měření jsou uvedeny ve Shrnutí smlouvy a v technické specifikaci, případně ve veřejně dostupném dokumentu „Kvalita služby“.

22.3 Služba je poskytována bez omezení přístupu v souladu s Nařízením EU 2015/2120 (síťová neutralita). Informace o případných opatřeních řízení provozu jsou uvedeny v technické specifikaci. Informace o omezeních uplatňovaných v souvislosti s přenášeným obsahem a o postupech Poskytovatele jsou uvedeny v čl. 10 a čl. 15.5 těchto VOP, kontaktní místo dle DSA v čl. 19.5.

23. Společná a závěrečná ustanovení

23.1 Neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na platnost Smlouvy jako celku. Strany je nahradí ustanovením, které se co nejvíce přiblíží účelu původního ustanovení.

23.2 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se seznámil se všemi částmi smluvní dokumentace a souhlasí s nimi.

23.3 Poskytovatel může vydat přílohy k těmto VOP, které podrobněji upraví technické či procesní aspekty konkrétních Služeb, zejména provozní řády, SLA a postupy pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

23.4 Tyto VOP jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a v tištěné podobě na požádání na kontaktní adrese Poskytovatele.

23.5 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 4. 2026.