

# Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služeb“) a dalších souvisejících služeb společnosti Pavel Drong, IČ 06227872 pro spotřebitele – uživatele služby

Společnost Pavel Drong, IČ 06227872, FastNets, se sídlem Karvinská 240, Chotěbuz 735 61, poskytuje uživatelům služby na základě Smlouvy o zajištění trvalého přístupu do sítě Internet (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „podmínky“) jsou součástí smlouvy.

## 1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1 K uzavření Smlouvy je uživatel povinen předložit poskytovateli svůj doklad totožnosti. Poskyvatel si zaeviduje jméno a příjmení uživatele, jeho RČ nebo datum narození, adresu trvalého pobytu, tel. číslo a email uživatele. Tyto údaje poskyvatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence uživatelů, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce s uživatelem.

1.2 Smlouva se uzavírá mezi poskytovatelem a uživatelem na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou, která nesmí překročit 30 dnů a začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživatele poskytovateli. Pokud si uživatel přeje uzavřít smlouvu na dobu určitou, poskyvatel uživateli vyhoví, jedná se však o výjimečnou situaci.

1.3 Výpověď smlouvy lze doručit poskytovateli buď dopisem nebo mailem na e-mail poskytovatele. Poskyvatel potvrdí uživateli ukončení smlouvy a fakturace výlučně e-mailem. Pokud poskyvatel není schopen zajistit uživateli kvalitní službu, smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran.

1.4 Pokud uživatel využívá služby pomocí bezdrátového spoje prostřednictvím technického zařízení poskytovatele (dále jen „zařízení“), je povinen po ukončení smlouvy na výzvu

poskytovatele zařízení vrátit – zařízení demontuje technik poskytovatele.

1.5 Pokud uživatel pronajímá u poskytovatele další zařízení, jakým je často wifi router, je povinen po ukončení smlouvy vrátit poskytovateli i toto zařízení.

1.6 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, podepsaných poskytovatelem a uživatelem.

1.7 Pokud uživatel využije akce až 4 měsíce za ½ ceny a dalších slev, je uživatel povinen službu využívat minimálně 12 měsíců plynoucích po kalendářním měsíci, ve kterém byl připojen.

## 2. SLUŽBY

2.1 Poskyvatel se Smlouvou zavazuje zajistit uživateli Službu. Služba zahrnuje přenos protokolů TCP/IP není-li dále uvedeno jinak.

2.2 Služba bude uživateli zpřístupněna prostřednictvím zařízení umožňujícího přenos dat mezi přípojným místem uživatele a distribučním bodem poskytovatele. Zařízení je specifikováno v Technické specifikaci připojení, která je součástí smlouvy. Zařízení je majetkem poskytovatele a bude přenecháno do užívání uživateli a bude sloužit výhradně uživateli po dobu poskytování služby. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele zařízení přenechat či jinak zpřístupnit třetí osobě. Služba je poskytována uživateli také pomocí datového. Typy poskytovaných služeb WIFI internet v pásmu 2,4GHz, 5GHz nebo metalickým vedením s ukončením konektoru RJ45.

2.3 Poskyvatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě 24 hodin denně, s tím, že poskyvatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služeb z důvodu údržby sítě nebo servisu sítě. Za dobu, po kterou nelze využívat službu pro poruchový stav spoje, za který odpovídá poskyvatel, a který byl uživatelem řádně nahlášen v souladu se Smlouvou, má uživatel právo na vrácení poměrné částky z ceny za službu, případně je situace řešena dohodou. Servisní zásah nahlášené poruchy bude proveden nejpozději do 10 pracovních dnů.

2.4 Telefonní linka poskytovatele je kontaktní linkou pro případ přerušování služby, zhoršení její kvality nebo pro získání dalších informací, např. možnosti zprovoznění služby. Telefon: 705 100 168, e-mail: fastnets@email.cz.

2.3 Ceník a rychlosti dané služby/tarifů jsou uvedeny na webových stránkách [www.fastnets.cz](http://www.fastnets.cz),

Uvedena je Maximální rychlost, Inzerovaná rychlost, Bezně dostupná rychlost, Minimální rychlost.

2.4 Za velkou trvajícím odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.5 Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.6 V případě, že nastane velká trvajícím odchytkou, případně velká opakující se odchytkou má spotřebitel oprávnění službu reklamovat.

### **3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE**

Měsíční faktury za poskytovanou službu za období kalendářního měsíce jsou zasílány uživateli vždy začátkem kalendářního měsíce se splatností 15 dnů. Uživatel je povinen dodržovat termíny splatnosti faktur vystavených poskytovatelem. Pokud je faktura po splatnosti, je poskytovatel oprávněn službu uživateli přerušit až do doby úhrady všech nezaplacených faktur v plné výši. Poskytovatel průběžně informuje uživatele o nezaplacených fakturách, jejich částkách a datech splatnosti formou elektronické upomínky, kterou zasílá na e-mail uživatele. Pokud uživatel nereaguje na upomínky a ostatní výzvy k úhradě, předává poskytovatel dluh uživatele k extérnímu vymáhání mimosoudní cestou společnosti, u které uživatel ponese náklady v souvislosti s vymáháním pohledávek. Pohledávky do 1000 Kč navyšuje extérní společnost o náklady spojené s vymáháním ve výši 200 Kč a pohledávky vyšší než 1000 Kč navyšuje o náklady spojené s vymáháním ve výši 400 Kč. Pokud uživatel dluh zaplatí, je jeho služba opět zprovozněna. Za obnovení služby po přerušení služby z důvodu neplacení faktur je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek ve výši 100,-Kč. Na žádost uživatele může poskytovatel službu přerušit. Po dobu přerušení služby není služba

fakturována. Po obnovení služby účtuje poskytovatel poplatek ve výši 300,-Kč.

### **4. ÚDAJE UŽIVATELŮ**

4.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje uživatelů po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvajícím po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

4.2 Uživatel má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ustanovením § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Uživatel má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

4.3 Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy. Zákazník souhlasí s tím, že v případě, že bude v prodlení s úhradou jakékoliv peněžní pohledávky, je poskytovatel oprávněn předat údaje o této skutečnosti extérní společnosti, která dluh vymáhá mimosoudní cestou

### **5. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

5.1 Od 25.5.2018 nabývá účinnosti nová směrnice EU – obecné nařízení o ochraně osobních údajů, tzv. GDPR (z angl. Zkratky General Data Protection Regulation). Celý název předpisu je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

5.2 V souladu s nařízením GDPR Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů zákazníků.

5.2 Na základě Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem Poskytovatel přijímá, shromažďuje, upravuje, zpracovává, třídí a zálohuje osobní údaje Uživatele (fyzické osoby), jako jsou Jméno, Příjmení, adresa trvalého bydliště, adresa přípojného místa, datum narození, rodné číslo, e-mail, tel. číslo, případně tel. číslo další kontaktní osoby, číslo účtu atd. Pokud je Uživatel právnickou osobou, Poskytovatel zpracovává její údaje, jako jsou název právnické osoby, adresa sídla, případně korespondenční adresa, IČ, adresa přípojného místa, e-mail, tel. číslo kontaktní osoby. Poskytovatel zpracovává výše uvedené údaje za účelem plnění Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem, a to pro zajišťování servisu Služeb a zkvalitnění poskytovaných Služeb, informačního systému Poskytovatele atd. Údaje uživatelů přijímané na základě uzavřených smluv jsou zpracovávány Poskytovatelem na výpočetní technice a ve formě papírových evidencí.

5.3 Doba trvání zpracování Doba trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu určitou, a to až do ukončení plnění Smlouvy, ledaže z konkrétních okolností vyplývá, že povinnosti vyplývající z této Smlouvy mají trvat i po ukončení plnění Smlouvy – např. vymáhání dluhů od dlužníků Poskytovatele.

5.4 Místo zpracování, předávání osobních údajů do třetích zemí Místem zpracování je sídlo Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním prováděným pro Uživatele předávat osobní údaje do zemí mimo Českou republiku, do třetích zemí nebo mezinárodní organizaci, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku.

5.5 Povinnost mlčenlivosti Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním Smlouvy, zejména mlčenlivost ohledně osobních údajů, které mu byly na základě plnění Smlouvy zpřístupněny. Tato povinnost mlčenlivosti není časově omezená ani není vázána na trvání Smlouvy. Poskytovatel je povinen přijmout příslušná organizační opatření a prokazatelně seznámit všechny pracovníky, kterým by mohly být osobní údaje zpřístupněny, s povinností mlčenlivosti a se skutečností, že tato povinnost mlčenlivosti je časově neomezená. Poskytovatel je povinen na žádost Uživatele doložit, že příslušné osoby byly s povinností mlčenlivosti seznámeny.

5.6 Technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů Poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 Nařízení vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování dle Smlouvy i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Poskytovatel podniká všechny přiměřené nezbytné kroky, aby zajistil bezpečné nakládání s osobními údaji klientů v souladu s prohlášením o ochraně osobních údajů. Data ukládá v bezpečném prostředí, které je chráněno kombinací fyzických a technických opatření, jako například šifrovacími technologiemi či autentifikačními systémy, tak, aby se zamezilo ztrátě, zneužití, změně, zpřístupnění, zničení či odcizení údajů, a aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.

5.7 Poskytovatel je dále povinen přijmout vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a která jsou odpovídající rizikům vyplývajícím z povahy zpracování osobních údajů, zejména: • neposkytne žádné třetí osobě přístup k osobním údajům a k prostředkům, umožňujícím přístup k nim (zejména k osobnímu počítači, datovým nosičům, klíčům a k heslům umožňujícím přístup • zajistí veškeré úložiště, zařízení nebo služby používané ke zpracování osobních údajů heslem • zajistí jednoznačnou identifikaci přístupu každé osoby k osobním údajům na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů dle této Směrnice zavede elektronické prostředky ochrany ve formě antivirového a antimalware software • stanoví vnitřní pravidla ochrany osobních údajů v souladu s nařízením, své zaměstnance s těmito pravidly seznámí a zajistí kontrolu jejich dodržování

5.8 Součinnost Poskytovatele, povinnost být nápomocen Poskytovatel je povinen poskytnout Uživateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování osobních údajů Poskytovatelem je v souladu s Nařízením a Poskytovatel i Klient naplňují základní zásady a principy uvedené v Nařízení. Poskytovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem pověřeným správcem, a dále je povinen

poskytnout řádnou součinnost nutnou k auditům, inspekcím a jiným kontrolám.

5.9 Poskytovatel určil pověřenou osobu zodpovědné za ochranu osobních údajů: je jím podnikatel Pavel Drong.

5.10 Tímto článkem Všeobecných podmínek společnost Pavel Drong, IČO 06227872, informuje o zpracování osobních údajů.

## **6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

6.1 Uživatel prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb, které jsou umístěny na webu [www.fastnets.cz](http://www.fastnets.cz). Přístupem ke kterékoli ze služeb uživatelem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje uživatel příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby. Uživatel přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

6.2 Uživatel prohlašuje, že nebude žádným způsobem nijak dále šířit internet poskytovaný poskytovatelem pro další osoby a přípojná místa, či pro svoje obohacení.

6.3 Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to zaslaným e-mailem do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

6.4 Smlouva se řídí právními předpisy ČR.

6.5 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

6.6 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 01. 01. 2021.

Dne: .....

Podpis spotřebitele: .....