



### 4.3.2. Přístup

Uživatel je povinen místo instalace zpřístupnit tak, aby poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti není možné službu poskytnout.

### 4.3.3. Souhlas vlastníka domu

Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci koncového místa, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas uživatel nemá, je povinen to poskytovateli sdělit, jinak poskytovatel vychází z toho, že souhlas je dán. Pokud takovým souhlasem uživatel nebude disponovat, je srozuměn s tím, že je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy. Za účelem provedení údržby, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáže Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, aby uživatel zajistil přístup do prostor v nemovitosti, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nezajistí je ohroženo poskytování služeb dle Smlouvy.

### 4.4. Užívání Služeb

#### 4.4.1. Kdo může Služby užívat

Služby je oprávněn užívat uživatel, anebo osoby, které s uživatelem obývají nemovitost. V případě účastníka – podnikatele, osoby, které se na jeho podnikání podílejí. K užívání Služeb dalšími osobami je třeba předchozího písemného souhlasu uživatele.

#### 4.4.2. Jak Služby užívat

Při užívání Služeb:

- uživatel nesmí zasahovat do zařízení poskytovatele, nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- uživatel nesmí činit zlomyslná nebo obtěžující volání;
- uživatel musí užívat Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- uživatel nesmí používat ani šifit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě poskytovatele nebo dalších osob.
- uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
- uživatel nesmí používat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímou, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoli hostitele, sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům;
- uživatel se musí zdržet jakýchkoli jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se uživatel zavazuje nezasilat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming apod.)
- uživatel nesmí připojovat ke koncovému místu více než 1 koncové zařízení uživatele (1 MAC adresa), není-li s poskytovatelem dohodnuto jinak.
- připojení je určeno pro jednu bytovou jednotku.

### 4.5. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě poskytovatele porucha, odstraní ji poskytovatel co nejdříve. Pokud Služby přestanou fungovat nebo uživatel není spokojen s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit poskytovateli na tel. lince uvedené na stránkách [www.jaj.cz](http://www.jaj.cz). Po nahlášení opraví poskytovatel poruchu do 2 pracovních dní, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli, a uživatel je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele. Závada se bere za způsobenou uživatelem, pokud má příčinu v pozdním oznámení uživatelem kontaktním místu provozovatele. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení poskytovatele, umístěného v objektu uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek. Za velkou trvajícím odchylkou od běžné dostupné rychlosti vkládání či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % trvajícím déle než 30 minut. Za velkou opakující se odchylkou od běžné dostupné rychlosti vkládání či stahování se považuje pokles takové rychlosti pod 50 % za situace, kdy k tomuto dojde minimálně ve třech případech přesahujících jednu minutu v časovém úseku 1 hodiny. Dopady těchto odchylek má obdobné dopady jako ty popsané v poslední větě čl. 4.6.1. těchto VOP. Odchylky popsané v tomto ustanovení zakládají právo uživatele dle čl.6 těchto VOP.

### 4.6. Parametry služby internet

4.6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele - [www.jaj.cz](http://www.jaj.cz)

4.6.2. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva objednatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového objednatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

4.6.3. Pokud objednatel využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služeb s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky objednatele a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

4.6.4. V případě velké trvajícím nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je objednatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

### 4.7. Omezení Služeb

#### 4.7.1. Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu, z důvodů uvedených v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 nebo z důvodu jiného důležitosti veřejného zájmu. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb poskytovatel může také v případě, že:

- uživatel neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- existuje důvodné podezření, že uživatel nebo jiná osoba zneužívá Vám poskytované Služby;
- z důvodů podstatného porušení smlouvy je provozovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb nebo jejich poskytování ukončit. Poskytovatel uživateli opětovně za-hájí dodávku objednaných služeb, zjedná-li uživatel nápravu;
- uživatel užívá Službu způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům;
- Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování Služby přístupu k internetu rovnocenně, tj. neupřednostňuje žádný obsah či aplikaci. Poskytování služeb vyjmenovaných v čl. 4. nemá vliv na Službu přístupu k internetu. V případě bezdrátového připojení, užívání specializovaných služeb může mít vliv na službu přístupu k internetu, o čemž byl účastník řádně poučen.

#### 4.7.2. Důsledky omezení

Poskytování služeb bude uživateli obnoveno v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.7.1. a) až d) platí poskytovatel Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Omezení či přerušit poskytování Služeb uvedená v čl. 4.7.1., nemá žádný dopad na soukromí či ochranu osobních údajů uživatele. Má však pochopitelně dopad na kvalitu poskytované Služby ve smyslu snížení přenosové rychlosti oproti přenosové rychlosti sjednané ve Smlouvě, či dočasně nefunkčnosti poskytované Služby. Konkrétně to může mít vliv např. na načítání webových stránek.

#### 4.7.3. Pozastavení Služby na žádost účastníka

Na žádost účastníka lze po schválení poskytovatele dočasně Služby pozastavit. Doba takového pozastavení nesmí přesáhnout 6 měsíců, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodí jinak. Účastník má právo žádat pozastavení Služeb opakovaně s tím, že mezi jednotlivými pozastávkami musí být Služba aktivní alespoň dva měsíce. Jednotlivé služby lze pozastavit na základě písemné žádosti účastníka, která musí být podána alespoň 14 dní před zadaným termínem pozastavení Služby. Pokud bude pozastavení schváleno poskytovatelem, dojde k pozastavení od 1. dne následujícího měsíce od doručení žádosti. Po vypršení žádané doby pozastavení budou poskytované Služby automaticky obnoveny. Pozastavení poskytování Služby nelze využít v případě sjednání platby v ročním intervalu. Podmínkou pro vyhovění žádosti dle tohoto odstavce je mimo jiné skutečnost, že poskytovatel nevede za účastníkem žádné pohledávky.

### 4.8. Kapacita

Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může poskytovatel stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat uživatel překročí, může poskytovatel omezit rychlost přenosu u uživatelem užívané Služby do konce určeného období. Poskytovatel informuje účastníky, že měření rychlosti služeb probíhá na transportní vrstvě L4.

### 4.9. Odpovědnost za škodu

Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

### 5. Cena za Služby

#### 5.1. Od kdy je třeba platit a v jaké výši

Cenu za Služby se hraje od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb.

#### 5.2. Vyúčtování

Cena za Služby se účtuje měsíčně. Vyúčtování ceny bude doručováno v elektronické podobě, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodí jinak. Pokud má uživatel zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na jeho žádost. Pokud uživatel nesdělí poskytovateli adresu elektronické pošty, bude poskytovatel zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku. Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účtovat cenu za Služby v měsíci předcházejícím tomu měsíci, za něj jsou Služby účtovány. Způsob platby poskytovatel s uživatelem sjednal ve Smlouvě. V případě, že způsob platby sjednán nebyl, je uživatel povinen platit vyúčtování na účet provozovatele uvedený ve vyúčtování. Pro identifikaci platby je nezbytné uvést variabilní symbol. V případě bankovního převodu se úhradou rozumí připsání částky ve prospěch účtu provozovatele.

#### 5.3. Pozdní úhrada

Pokud uživatel neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou bylo doručeno vyúčtování a bude mu poskytnuta minimálně 7 denní náhradní lhůta

k zaplacení. Pokud ani poté nedojde k úhradě ceny za Služby, může být omezeno poskytování Služeb (4.6.1.). Pro obnovení Služeb omezených dle tohoto odstavce má právo poskytovatel žádat od účastníka mimořádnou platbu ve výši až tří měsíčních plateb za Služby.

### 5.4. Neuhrazení ceny opakovaně

Pokud uživatel uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2.b). Od Smlouvy je možné rovněž odstoupit, pokud uživatel neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a zároveň je na tuto skutečnost upozorněn. (2.7.3.2.a).

### 5.5. Úhrada

Jakoukoliv platbu, kterou poskytovatel od účastníka obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky uživatele. O tom, na úhradu, jaké dlužné částky byla platba použita, bude na vyžádání uživatele informovat.

### 6. Reklamační řád

#### 6.1. Nesouhlas s vyúčtovací cenou

Pokud uživatel nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za Služby, má možnost vyúčtování reklamovat u poskytovatele. Vyúčtování je možné reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, poté toto právo ze zákonazanikne.

#### 6.2. Odkladný účinek

Reklamační vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

#### 6.3. Nespokojenost s poskytnutou Službou

Pokud uživatel nesouhlasí s kvalitou poskytnuté Služby, má možnost Službu reklamovat u poskytovatele písemně. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté toto právo ze zákona zanikne.

### 6.4. Vyřízení reklamací

Reklamační vyřízení bude provedeno do 30 dnů od jejího doručení. Pokud bude reklamační vyúčtování vyřízena kladně, bude uživateli případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamací, může se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad. Primárně se poskytovatel a uživatel pokusí veškeré spory řešit dohodou.

### 7. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi poskytovatelem a uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech (Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad.

### 8. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky. Podpisem Smlouvy uživatel souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.jaj.cz](http://www.jaj.cz).

### 9. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2021. Aktuální znění Všeobecných podmínek lze najít na [www.jaj.cz](http://www.jaj.cz)