

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

Poskytovatele služeb elektronických komunikací – dvbexpert s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) definují pravidla smluvního vztahu mezi společností **dvbexpert s.r.o.**, IČO: 04202686, se sídlem Okružní 189, 251 01 Babice (dále jen „Poskytovatel“) a koncovým uživatelem (dále jen „Účastník“). 1.2. Právní rámec spolupráce tvoří Smlouva, tyto VOP, aktuální Ceník, Reklamační řád a platná legislativa ČR, zejména zákon č. 127/2005 Sb. (ZEK) a občanský zákoník.

2. Definice kvality a rychlostí připojení

V souladu s evropským nařízením 2015/2120 a metodikou VO-S/1 stanovuje Poskytovatel tyto parametry:

- **Maximální rychlost:** Nejvyšší úroveň přenosu dat reálně dostupná na přípojce specifikovaná ve Smlouvě.
- **Inzerovaná rychlost:** Rychlost prezentovaná v nabídkách, která nesmí převýšit rychlost maximální.
- **Běžně dostupná rychlost:** Úroveň výkonu, kterou může Účastník využívat v 95 % času během dne; její hodnota je nastavena na 60 % inzerované rychlosti.
- **Minimální rychlost:** Nejnižší garantovaný výkon odpovídající 30 % inzerované rychlosti.
- **Nedostupnost (Výpadek):** Stav, kdy reálný výkon klesne pod hranici minimální rychlosti.
- **Trvalá odchylka:** Pokles pod úroveň běžně dostupné rychlosti trvající souvisle déle než 70 minut.
- **Opakující se odchylka:** Nejméně tři krátkodobé poklesy (každý min. 3,5 minuty) pod běžně dostupnou rychlost v rámci 90minutového intervalu.

3. Vznik a ukončení smlouvy

3.1. Smluvní vztah se standardně sjednává na dobu neurčitou. 3.2. Smlouvu lze uzavřít v listinné i digitální podobě. 3.3. Účastník má právo kdykoliv a bez uvedení důvodu od smlouvy odstoupit s výpovědní lhůtou 30 dnů, která začíná běžet dnem doručení výpovědi. 3.4. U smluv na dobu

dvbexpert s.r.o.
Okružní 189
Babice 251 01
Czech Republic
Tel.: 00420 602 412 777
IČO: 04202686
DIČ/VAT: CZ04202686



určitou zaniká po prvních 3 měsících nárok Poskytovatele na jakékoli finanční úhrady či sankce spojené s předčasným ukončením.

4. Práva a závazky smluvních stran

4.1. Poskytovatel se zavazuje:

- Zajišťovat provoz sítě v deklarované kvalitě.
 - Provádět servisní zásahy a odstraňovat poruchy bez zbytečného odkladu.
 - Informovat o plánované údržbě prostřednictvím webu **www.internet-babice.cz**.
- Účastník se zavazuje:**
- Hradit sjednanou cenu řádně a v termínu splatnosti.
 - Využívat připojení pouze pro osobní potřebu své domácnosti a neposkytovat jej dalším stranám za účelem zisku.
 - Chránit pronajatá technická zařízení (např. ONT jednotky) před poškozením či ztrátou.
 - Umožnit technikům nezbytný přístup k zařízení při instalaci či servisu.

5. Platební ujednání a sankce

5.1. Cena je určena dle tarifu ve Smlouvě a fakturována v měsíčních intervalech. 5.2. Při prodlení s platbou vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodlení dle zákona. 5.3. Pokud Účastník neuhradí dlužnou částku ani v dodatečné lhůtě (min. 7 dnů) uvedené v upomínce, může dojít k omezení či pozastavení služeb. 5.4. **Marný výjezd:** V případě, že Účastník znemožní smlouvený servisní zásah svou nepřítomností, je povinen uhradit náhradu nákladů ve výši 200 Kč.

6. Reklamáce a náprava

6.1. Dojde-li k trvalé nebo opakované odchylce od sjednané kvality (viz čl. 2), má Účastník právo na reklamaci. 6.2. Podnět lze zaslat na **obchod@dvbexpert.cz** nebo písemně do 2 měsíců od výskytu vady. 6.3. Při uznané reklamaci má Účastník nárok na adekvátní slevu z paušálu. 6.4. Nedodrží-li Poskytovatel termín opravy či instalace, náleží Účastníkovi náhrada 200 Kč za každý den prodlení.

dvbexpert s.r.o.

Okružní 189

Babice 251 01

Czech Republic

Tel.: 00420 602 412 777

IČO: 04202686

DIČ/VAT: CZ04202686



7. Změna podmínek a účinnost

7.1. Poskytovatel může aktualizovat rozsah služeb, ceník i tyto VOP. O změnách informuje Účastníka 1 měsíc předem. 7.2. Pokud změna zhoršuje podmínky Účastníka, má tento právo smlouvu vypovědět ke dni účinnosti změn bez sankcí. 7.3. Osobní údaje jsou zpracovávány dle Nařízení GDPR a zákona č. 110/2019 Sb.. 7.4. **Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 1. 2024.**



DVB Expert

velkoobchod s DVB & IP technologií

dvbexpert s.r.o.

Okružní 189

Babice 251 01

Czech Republic

Tel.: 00420 602 412 777

IČO: 04202686

DIČ/VAT: CZ04202686

