

# Všeobecné podmínky

## poskytování služeb elektronických komunikací

(dále jen „VP“)

1. Provozovatelem sítě ZrnkoNET je Zrnko, z. s., se sídlem Táborská 38a, 61500 Brno-Židenice, IČ 26995271, DIČ CZ26995271 (dále jen "provozovatel"). Poskytovatelem služeb je Zrnko NET, s.r.o., se sídlem Cejl 29/76, 60200 Brno, IČ 06021344, DIČ CZ06021344 (dále jen "poskytovatel"). Zodpovědnou osobou oprávněnou jednat za oba subjekty je Otakar Lávička. Uživatelem je kdokoli, kdo je připojen do sítě provozovatele nebo jakýmkoli způsobem využívá služeb poskytovatele. Účastníkem je kdokoli, kdo má s poskytovatelem nebo provozovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb nebo obdobný vztah (např. založení účtu na webu poskytovatele). Kontaktní telefon +420 534 00 99 55, email info@zrnko.cz, webové stránky www.zrnko.cz.
2. Poskytování služeb se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen "zákon").
3. Přílohy těchto VP jsou stejně závazné jako tyto VP, jsou jejich nedílnou součástí a řídí se stejnými pravidly zveřejňování či změn. Odchylky mohou být sjednány výhradně v písemné smlouvě mezi smluvními stranami. Aktuální znění příloh je dostupné na webu www.zrnko.cz. Seznam příloh: Typy rozhraní, Specifikace služeb, návrh koncové Smlouvy o poskytování služeb, Ceník služeb, Platební podmínky, Ochrana osobních údajů GDPR.
4. Osobní údaje o uživatelích jsou považovány za důvěrné a nebudou sdělovány třetím stranám ani ostatním uživatelům. Údaje mohou být sděleny pouze ve zvláštních případech daných zákonem (např. v případě vyšetřování orgánům činným v trestním řízení), nebo v případě hrubého porušování smluvních podmínek (např. neplacení za služby).
5. Povinností účastníků je včas a řádně platit za objednané a poskytnuté služby dle ceníku nebo sjednané částky. Paušály za připojení se platí předem vždy na celý kalendářní měsíc. Vyúčtování služeb je dostupné elektronicky v rozhraní poskytovatele za aktuální období i za období minulé. Každý zákaznický účet má svůj kredit, který uživatel nabíjí převodem peněz na bankovní účet poskytovatele. K prvnímu dni v měsíci jsou z kreditu strženy peníze dle objednaných služeb. Pokud kredit klesne do záporných čísel, musí jej uživatel neprodleně dorovnat alespoň na nulu, jinak se vystavuje nebezpečí zpomalení či pozastavení služeb po marném uplynutí lhůty k nápravě stanovené v upozornění zaslaném poskytovatelem, která nebude kratší než 7 dnů. Opětovné spuštění služeb lze provést zaplacením všech dlužných částek, pokud je zákaznický účet (smlouva) ještě aktivní. Pokud je uživatel v prodlení s placením déle než měsíc a po nejméně třech marných upomínání ze strany poskytovatele může být smlouva vypovězena a zákaznický účet zcela deaktivován (v budoucnu pak může být s uživatelem uzavřena nová smlouva za aktuálních podmínek zřízení nových přípojek). Elektronická forma upomínek není zpoplatněna. V případě prodlení s placením delším než 30 dnů jsou zasílány upomínky pozemní poštou, každá taková je zpoplatněna částkou 500 Kč s časovým odstupem mezi upomínkami nejméně 14 dnů. Opakované pozdní

placení za služby nebo prodlení s platbou delší než 30 dnů je považováno za hrubé porušení smluvních podmínek.

6. Výpovědní lhůta při ukončování placených služeb činí 30 dnů a počíná běžet dnem nahlášení uživatelem. Změna služeb se provádí nejdříve od začátku následujícího kalendářního měsíce. Služby jsou poskytovány na dobu neurčitou bez smluvních závazků, v případě ukončení smlouvy tak není požadována zvláštní úhrada ve smyslu § 63 písm. p) odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Nejkratší doba, na kterou lze služby poskytnout, je jeden měsíc. V případě nespokojenosti účastníka v průběhu prvních 30 dnů užívání služby, pokud potíže se službou nahlásil Poskytovateli, a pokud ani po provedené opravě ze strany Poskytovatele nedosahuje služba svých parametrů, má účastník nárok na vrácení instalačního a aktivačního poplatku i platby za službu samotnou a okamžité ukončení služby.
7. Případná zařízení poskytovatele v pronájmu musí účastník vrátit včetně příslušenství do 14 dnů od ukončení služby, pro kterou bylo zařízení pronajato, na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví těchto podmínek (poštou nebo osobně po předchozí domluvě). Nevrácení zařízení ani po uplynutí lhůty 30 dnů od ukončení služby je považováno za hrubé porušení smluvních podmínek, případná složená kauce na zařízení v takovém případě propadá a účastníkovi bude vyúčtována plná cena zařízení.
8. Uživatelé nesmí zasahovat do soukromí ostatních uživatelů, pokoušet se jakkoli narušit hladký chod sítě ani zasahovat do nastavení síťových prvků bez předchozí domluvy s poskytovatelem. Dále nesmí být na síti šířena žádná nelegální data či porušována autorská práva. Uživatelé nesmí vyvíjet žádnou činnost, která by mohla mít za následek porušení platných zákonů nebo způsobit jinou nezákonnou újmu. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za újmy způsobené chováním uživatelů třetím osobám nebo nefunkčností poskytovaných služeb.
9. Poskytované služby jsou maloobchodní, určené výhradně pro potřeby účastníka a jeho domácnosti nebo podnikání. Zejména je přísně zakázáno poskytnout jakýmkoli způsobem přístup k odebíraným službám osobám mimo byt či provozovnu účastníka (např. sousedovi, jinému podnikateli apod.). Takové jednání je hrubým porušením smluvních podmínek účastníkem a poskytovateli v takovém případě náleží náhrada újmy, způsobených škod a ušlého zisku, a dále pokuta ve výši 10 000 Kč za každý jednotlivý případ. Účastnická přípojka také může být v takovém případě okamžitě odpojena bez náhrady.
10. Služby, které jsou označeny jako garantované, podléhají přísné kontrole kvality a dostupnosti. Garance je definována tzv. SLA (Service Level Agreement) a pokud v daném měsíci klesnou parametry služby pod úroveň SLA, poskytovatel zajistí odstranění závady a přiměřeně sníží účastníkovi cenu za službu, která nebyla řádně poskytnuta. SLA je vyjádřena procentuální dostupností, u některých služeb také procentuální nejnížší garantovanou rychlostí z nominální rychlosti služby, případně dalšími parametry. Např. tarif připojení do Internetu s SLA 99/90 znamená, že garantujeme dostupnost služby po 99 % času o reálné rychlosti alespoň 90 % z nominální rychlosti služby. Poskytovatel bude reagovat na hlášené závady v jeho síti v rámci časového pokrytí NBD (pracovní dny od 8:00 do 18:00, odezva následující pracovní den od nahlášení) nebo 24x7 (non-stop, odezva do 12

hodin od nahlášení). Doba nedostupnosti nebo zhoršené kvality služby se počítá od okamžiku odezvy, nejpozději však od konce reakční doby. Není-li uvedeno jinak, je výchozí časové pokrytí NBD, minimální garantovaná rychlost 30% z nominální a běžně dosahovaná rychlost 60% z nominální. Hlášení poruch se provádí na telefonní linku nebo na e-mail uvedený v našich [kontaktech](#) a v záhlaví těchto podmínek.

11. Koncové přípojky uživatelů jsou realizovány technologiemi uvedenými v Oznámení o typech rozhraní (Typy rozhraní), které je nedílnou přílohou těchto VP a jehož aktuální verze je dostupná na internetových stránkách [www.zrnko.cz](http://www.zrnko.cz).
12. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.). V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost.
13. Poskytovatel je oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby bez toho, aby se takový úkon považoval za jakékoli porušení Smlouvy, a to z důvodu přednostního poskytování Služby orgánům veřejné moci, fyzickým osobám a právníkům osobám určeným zvláštním právním předpisem, nebo z důvodu Vyšší moci. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby podle předcházející věty z důvodu rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, a taktéž pro výkon prací potřebných pro provoz, údržbu a opravu Sítě Poskytovatele nebo prací potřebných ve snaze vyhnout se chybám v Síti Poskytovatele. O těchto skutečnostech bude Účastník informován.
14. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit anebo omezit poskytování Služby podle ustanovení Zákona a Podmínek bez toho, aby se to považovalo za jakékoliv porušení Smlouvy, a to v případě, že účastník zneužívá Službu anebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Zneužívání je např. porušování nebo umožnění porušování platných zákonů, šíření nezákonné nebo nevhodné či obtěžující komunikace, škodlivých kódů, porušování autorských práv, narušení bezpečnosti, pokus o získání neoprávněného přístupu nebo zcizení identity, přetěžování sítí či informačních systémů, apod.
15. Jakmile Poskytovatel na síti a Službě uplatňuje postupy zaměřené na měření a řízení provozu, s cílem předcházet tomu, aby se naplnila anebo přesáhla kapacita síťového připojení, je povinný zveřejňovat tyto informace prostřednictvím svého webového sídla s cílem transparentního informování zájemců a Účastníka o podrobnostech služby a o tom, jak by tyto postupy mohly ovlivnit kvalitu Služeb.
16. Pro řízení provozu, aby se zabránilo naplnění kapacity připojení či jejího překročení, využívá poskytovatel na linkách algoritmus RED pro předcházení zaplnění kapacity sítě. Projevit se to může např. zpomalením nebo kolísáním rychlosti nebo odezvy v denních špičkách.

17. Účastník může využít své koncové zařízení, pokud je kompatibilní se sítí poskytovatele.
18. Servisní služby a služby zákaznické podpory je možno vyžádat prostřednictvím kontaktů na adrese <https://www.zrnko.cz/kontakt>. Jde-li o řešení či prověření technického problému poskytovaných služeb či jinou reklamaci, tyto podněty budou řešeny plně zdarma. V servisních věcech a službách zákaznické podpory poskytovaných nad rámec zákonných povinností budou tyto podněty řešeny vstřícně vůči zákazníkům, v případě větší časové, odborné či materiální nákladnosti však mohou být zpoplatněny dle aktuálního ceníku uvedeného na: <https://www.zrnko.cz/#cenik> a to po řádném informování zákazníka a na základě jeho potvrzení zájmu o tyto placené služby.
19. Reklamace a stížnosti lze podat telefonicky nebo písemně na kontaktech uveřejněných na webových stránkách poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejdéle však ve lhůtě tří měsíců od vzniku takové události. Doba pro řešení plyne od doručení stížnosti nebo reklamace, tyto musí být vyřešeny v zákonné lhůtě. Doporučujeme využít elektronickou poštu [info@zrnko.cz](mailto:info@zrnko.cz).
20. Účastník je oprávněn se pro mimosoudní řešení případných sporů v oblasti elektronických komunikací obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v ostatních případech (např. v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele) na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Smluvní strany budou řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně smírně, případně mimosoudně, k případnému soudnímu řešení sporů je příslušný obecný soud.
21. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny cen v případě podstatné změny ceny vstupů, zejména nakupovaných služeb (DSL služby třetích stran, konektivita do sítě internet, služby DNS serverů) a inflace. Poskytovatel také může změnit tyto podmínky a z technických důvodů nebo z důvodů změny obchodní politiky přestat poskytovat některé služby nebo je poskytovat s jinými parametry.
22. Případná taková jednostranná změna obchodních podmínek musí být zákazníkovi oznámena způsobem, jaký si zvolil pro zasílání vyúčtování, alespoň jeden měsíc před účinností zamýšlené změny a zákazník má právo z tohoto důvodu smlouvu ke dni účinnosti zamýšlené změny ukončit.
23. Na internetových stránkách musí být vždy aktuálně platná verze podmínek.

V Brně dne 24. srpna 2024