

## Přehled informací poskytovaných spotřebitelům ze strany společnosti

### ChacharNet services s.r.o. před uzavřením smlouvy

Společnost ChacharNet services s.r.o., jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „poskytovatel“), se sídlem u Hrubků 3066/156, 700 30 Ostrava Zábřeh, IČ: 08257141, [www.chacharnet.cz](http://www.chacharnet.cz), tímto poskytuje spotřebiteli (případně mikropodniku, malému podniku nebo neziskové organizaci, pokud se práva na tyto informace nebo část z nich výslovně nevzdali – dále také „spotřebitel“) před uzavřením smlouvy, nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích („ZoEK“) následující informace:

1. Aktuální nabídka poskytovaných služeb a jejich popis, včetně jejich hlavních vlastností či znaků je uvedena v Ceníku služeb zveřejněném na [www.chacharnet.cz](http://www.chacharnet.cz) v záložce dokumenty - Ceník. V Ceníku služeb jsou zveřejněny také ceny pro aktivaci (zprovoznění) služeb a jejich reaktivaci (obnovení) i jakékoliv jiné platby, ať pravidelné nebo jiné související se službou. V rámci popisu služeb přístupu k internetu je u služby přístupu k internetu vždy uvedena minimální úroveň kvality poskytované služby, která je uvedena na webu [www.chacharnet.cz](http://www.chacharnet.cz), záložka dokumenty – Technická specifikace.
2. Cenu za služby lze platit hotově na zákaznickém centru poskytovatele, na základě trvalého, nebo jednorázového příkazu, nebo vkladem na účet poskytovatele.
3. Reklamace na poskytnutou službu a na vyúčtování ceny služby jsou řešeny v souladu bodu 6. Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací, které jsou zveřejněny na webu [www.chacharnet.cz](http://www.chacharnet.cz) v záložce dokumenty – Všeobecné podmínky.
4. Smlouva o poskytování služeb je uzavírána na dobu neurčitou s minimální dobou trvání.
5. Poskytovatel nestanoví žádné podmínky týkající se minimálního využívání, nebo minimální doby, která je požadována, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí.
6. Smlouvu lze kdykoliv písemně vypovědět; výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně.
7. Služby jsou poskytovány na základě písemného smluvního ujednání mezi klientem a poskytovatelem (smluvní strany) a jejich poskytování může být ukončeno pouze po podání písemné výpovědi, nejdříve však po uplynutí výpovědní lhůty, která činí 30 kalendářních dní a počíná plynout dnem, ve kterém byla písemná výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Po dni vypršení smluvního ujednání je smlouva na dobu určitou automaticky považována za smlouvu na dobu neurčitou se stejnými cenovými podmínkami a stejnou výpovědní lhůtou. Poskytovatel ihned po obdržení písemné výpovědi informuje klienta o termínu ukončení užívání služby. V případě, že má klient u poskytovatele dluh, je klientu sdělen postup vypořádání dluhu.
8. Do 14 dní po ukončení poskytování služeb poskytovaných prostřednictvím poskytovatelem zapůjčeného zařízení je klient povinen okamžitě vrátit toto zapůjčené zařízení v bezvadném a plně funkčním stavu poskytovateli na adresu jeho sídla, a to osobně nebo poštou. Pokud tak klient neučiní, je povinen uhradit plnou cenu za toto zařízení.

9. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11, přičemž paušální náhrada je 100 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.

10. Pokud chce účastník změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Poskytovatel zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla kontinuita poskytovaných služeb zajištěna, pokud je to možné technicky. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace. Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně své identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště), identifikační údaje opouštěného poskytovatele, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele, den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem. Přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu a sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby. Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby. Pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal. Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů instalace a oprav. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění.

*Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu:*

(1) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.

(2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

(3) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.

### *Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu*

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

### *Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace*

(1) Nedodrželi-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytovající veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.

(2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady. Organizační a technické podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

11. V případě využívání předplacených služeb má spotřebitel právo, aby mu byl v případě změny poskytovatele služby podané nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy vrácen zbývající zůstatek předplatného. Opouštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku.

12. Při správě, údržbě, rozšiřování a zlepšování telekomunikační sítě poskytovatele může docházet ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, či k jejich dočasnému přerušení. V případě plánovaného dočasného omezení, nebo přerušení poskytování služeb je poskytovatel povinen tuto skutečnost dotčenému klientu oznámit a to prostřednictvím WEBové stránky poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty, nebo formou SMS. Klient je před hlášením závady povinen provést pomocí všech dostupných postupů kontrolu svého koncového zařízení a předejít tím zbytečné reklamaci. K odstranění nahlášené závady dojde v pracovní dny nejpozději do 48 hodin. Výjimku tvoří případy, kdy není poskytovatel z objektivních důvodů dočasně schopen závadu odstranit. Mezi takovéto důvody patří např. nepřístupnost přenosového zařízení poskytovatele či koncového místa, přerušení dodávky elektrické energie, nepříznivé povětrnostní podmínky apod. V případě, že nedojde k odstranění závady ve stanovené lhůtě, je klient písemnou formou (nejpozději však do 14 dní po odstranění závady) oprávněn požadovat slevu na službách ve výši poměrné části měsíčního paušálu dané služby. Sleva za každý jeden započatý den nefunkčnosti služby je stanovena na 1/30 výše měsíčního paušálu. Náklady na oprávněnou reklamaci hradí výlučně poskytovatel. Vyjímkou jsou náklady na zajištění nestandardního způsobu přístupu k technologii poskytovatele, či klienta z důvodu na straně klienta, jako jsou nutnost slaňování, nebo jiné extrémně náročné práce, nebo například použití plošiny, či žebříku většího než 6m při kompletním vysunutí na maximální délku, apod. Náklady na zajištění nestandardního způsobu přístupu hradí vždy klient, a to i při oprávněné reklamaci.

Reklamace jsou pro spotřebitele bezplatné. Náklady na servisní zásahy v domácí síti klienta (mimo síť poskytovatele), jakož i náklady na opravu poruchy způsobené uživatelem nese výhradně klient. Náklady na takovéto servisní zásahy je klient povinen uhradit nejpozději do pěti pracovních dní. V případě, že tak klient neučiní, je poskytovatel oprávněn klientu zamezit v užívání služby a to bez náhrady. Poskytovatel není povinen klientu nahradit škodu způsobenou neposkytnutím, nebo vadným poskytnutím objednané služby.

V případě pochybností o správnosti vyúčtování ceny je klient oprávněn toto písemně reklamovat u poskytovatele zasláním dopisu na kontaktní adresu poskytovatele a to nejpozději do dvou měsíců od vystavení chybného vyúčtování. Poskytovatel do jednoho měsíce po obdržení tohoto dopisu tuto reklamaci vyřídí.

Reklamaci na vadně poskytovanou službu je klient, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel pak přiměřeně sníží cenu za vadně poskytnutou službu. Podle Zákona o ochraně spotřebitele č. 634 §14 - V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo je možné se obrátit mimosoudní cestou na Český telekomunikační úřad – [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

13. Poskytovatel může v reakci na bezpečnostní incidenty, hrozby nebo zranitelnost přijmout tyto druhy opatření:

- blokovat narušující datový provoz
- omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele
- ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email, nebo prostřednictvím zákaznického konta

14. Informace o tom, jaké osobní údaje jsou podávány spotřebitelem před zahájením poskytování služby, nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti ChacharNet services s.r.o., které je zveřejněno na [www.chacharnet.cz](http://www.chacharnet.cz) v sekci dokumenty – Prohlášení GDPR.

15. Spotřebitel má právo se rozhodnout, zda jeho osobní údaje mají být uvedeny v účastnickém seznamu. V účastnickém seznamu jsou uváděny nejméně tyto informace: jméno, příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo a e-mail (u podnikající fyzické osoby, nebo jiné osoby viz výše se jedná o název obchodní firmy, nebo název právnické osoby, adresu sídla, příp. adresu organizační složky, adresu a telefonní číslo provozovny a e-mail). Spotřebitel může rozhodnout i o uvedení dalších osobních údajů.

16. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi poskytovatelem a spotřebitelem je Český telekomunikační úřad, případně soud. Řízení je zahájeno na návrh, nebo na základě žaloby podaný spotřebitelem, nebo účastníkem. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Poskytovatel spotřebitele výslovně upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na [www.chacharnet.cz](http://www.chacharnet.cz) a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Informace jsou poskytovány na žádost ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením.

ChacharNet services s.r.o.