

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Kokořínský internet s.r.o. (dále jen „VOP“)

---

Platné a účinné od 1. 2. 2025

#### 1. Úvodní ustanovení

**1.1. Poskytovatel:** Společnost **Kokořínský internet s.r.o.**, se sídlem Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ: 06149278, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 277050 (dále jen „Poskytovatel“).

**1.2. Předmět:** Tyto VOP upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) a práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Účastníkem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

**1.3. Součástí Smlouvy:** Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP, Ceník služeb, Specifikace služby (včetně technických parametrů), Zásady zpracování osobních údajů a případně Předávací protokol. V případě využívání služeb třetích stran (např. IPTV, satelitní TV) jsou součástí Smlouvy také obchodní podmínky poskytovatele dané televizní služby (Skylink, 4NET TV, SledovaniTV), které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele.

#### 2. Vymezení pojmů

**2.1. Účastník:** Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu.

**2.2. Spotřebitel:** Každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem.

**2.3. Služba:** Služba elektronických komunikací, zejména přístup k síti Internet, hlasové služby (VoIP) nebo převzaté televizní vysílání (IPTV).

**2.4. Shrnutí smlouvy:** Písemný dokument dle § 63 odst. 5 ZoEK, který obsahuje hlavní náležitosti nabídky a který musí Účastník obdržet před uzavřením Smlouvy.

#### 3. Uzavření a změna Smlouvy

**3.1. Postup uzavření:** Smlouva je uzavřena podpisem obou stran nebo akceptací návrhu postupem dle občanského zákoníku. Smlouvu lze uzavřít písemně, elektronicky nebo distančním způsobem (na dálku).

**3.2. Shrnutí smlouvy:** Poskytovatel je povinen před uzavřením Smlouvy poskytnout spotřebiteli bezplatně stručné a srozumitelné Shrnutí smlouvy. Smlouva se stává účinnou až v okamžiku, kdy spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas.

**3.3. Doba trvání:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak (doba určitá). U spotřebitelů nesmí doba určitá přesáhnout 24 měsíců.

**3.4. Změna podmínek:** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit VOP a Ceník. O změně informuje Účastníka nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud změna není ve prospěch Účastníka, má Účastník právo Smlouvu ukončit bez sankce ke dni účinnosti změny.

## 4. Práva a povinnosti stran

### 4.1. Poskytovatel se zavazuje:

- Poskytovat Služby v dohodnuté kvalitě a rozsahu.
- Odstraňovat poruchy v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v čl. 8 těchto VOP.
- Zveřejňovat informace o změnách služeb a ceníku na webu [www.kokorinnet.cz](http://www.kokorinnet.cz).

### 4.2. Účastník se zavazuje:

- Hradit řádně a včas cenu za Služby dle Ceníku.
- Užívat Službu v souladu se zákony a nezneužívat ji k nelegální činnosti či šíření škodlivého obsahu.
- Chránit koncové zařízení a přístupové údaje před zneužitím.
- Poskytnout součinnost při instalaci, opravě nebo demontáži zařízení.

## 5. Technická specifikace a kvalita služby (Internet)

*Dle Všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9*

5.1. Rychlosti: Ve Smlouvě a Specifikaci služby jsou pro každý tarif uvedeny následující rychlosti:

- **Maximální rychlost:** Rychlost, kterou může Účastník stahovat (download) nebo vkládat (upload) data. Tato rychlost odpovídá 100 % inzerované rychlosti. Není garantována nepřetržitě, ale musí být dosažitelná alespoň jednou denně.
- **Inzerovaná rychlost:** Rychlost uvedená v obchodní komunikaci (shodná s maximální).
- **Běžně dostupná rychlost:** Rychlost, kterou může Účastník očekávat po 95 % času během jednoho kalendářního dne. Činí 60 % hodnoty Maximální rychlosti.

- **Minimální rychlost:** Nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel zavazuje garantovat. Činí **30 %** hodnoty Maximální rychlosti. Pokles pod tuto hodnotu je považován za výpadek Služby.

## 5.2. Odchylky od kvality:

- **Velká trvající odchylka:** Pokles skutečné rychlosti pod Běžně dostupnou rychlost souvisle po dobu delší než **70 minut**.
- **Velká opakující se odchylka:** Alespoň tři poklesy pod Běžně dostupnou rychlost v délce min. 3,5 minuty během časového úseku 90 minut.
- V případě výskytu těchto odchylek nebo poklesu pod Minimální rychlost má Účastník právo Službu reklamovat (viz čl. 8).

## 6. Zařízení a instalace

**6.1. Vlastnictví:** Technická zařízení (modem, anténa, router), která jsou Účastníkovi předána do užívání (pronájem/výpůjčka), zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, není-li sjednán prodej zařízení.

**6.2. Vrácení:** Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit zapůjčené zařízení do **7 dnů** ve funkčním stavu (s přihlédnutím k běžnému opotřebení). Nevrácení zařízení opravňuje Poskytovatele k fakturaci ceny zařízení a smluvní pokuty dle Ceníku.

**6.3. Demontáž:** Účastník je povinen umožnit technikům Poskytovatele demontáž zařízení v místě instalace.

## 7. Ceny a platební podmínky

**7.1. Vyúčtování:** Cena za Služby je účtována měsíčně zpětně nebo dle dohody předem. Daňový doklad (faktura) je zasílán elektronicky na e-mail Účastníka zdarma. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle Ceníku.

**7.2. Splatnost:** Splatnost vyúčtování je 14 dní od data vystavení, není-li na dokladu uvedeno jinak.

**7.3. Prodlení:** V případě prodlení s úhradou je Účastník povinen hradit zákonný úrok z prodlení. Pokud prodlení trvá i po upozornění s náhradní lhůtou plnění (min. 7 dní), je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby.

## 8. Reklamace a náhrady (SLA)

**8.1. Lhůta:** Účastník může uplatnit reklamaci na vyúčtování nebo na kvalitu Služby do **2 měsíců** od doručení vyúčtování nebo výskytu vady. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost hradit cenu.

**8.2. Vyřízení:** Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od doručení.

**8.3. Slevy:** V případě uznané reklamace kvality (nedodržení garantovaných rychlostí či výpadek) má Účastník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo vrácení části poplatků.

**8.4. Paušální náhrady:** V souladu s § 34a ZoEK má Účastník právo na paušální náhradu v případě:

- Prodlení s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele internetu: **200 Kč** za každý započatý den prodlení (od 6. dne **400 Kč**).
- Nedodržení sjednaného termínu opravy nebo instalace: **200 Kč** za každý započatý den prodlení.

## **9. Ukončení smlouvy**

**9.1. Výpověď Účastníkem:** Účastník může Smlouvu vypovědět písemně bez udání důvodu. Výpovědní doba činí **30 dnů**.

**9.2. Sankce za předčasné ukončení:** U smluv na dobu určitou s Účastníkem-spotřebitelem, pokud smlouva končí do 3 měsíců od uzavření, může Poskytovatel požadovat úhradu max. 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce závazku. Po uplynutí 3 měsíců trvání smlouvy se žádná sankce neplatí.

**9.3. Výpověď Poskytovatelem:** Poskytovatel může vypovědět Smlouvu v případě soustavného neplacení (nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování), porušování podmínek nebo zneužívání sítě.

## **10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

**10.1. Právo na změnu:** Účastník má právo změnit poskytovatele internetu při zajištění kontinuity služby. Proces se řídí § 34a ZoEK.

**10.2. OKÚ kód:** Pro změnu slouží Ověřovací kód účastníka (OKÚ), který Účastník nalezne ve Smlouvě nebo v klientské zóně.

**10.3. Postup:** Změnu iniciuje Účastník u nového (přejímajícího) poskytovatele sdělením OKÚ. Ke zrušení stávající služby dojde automaticky v souvislosti s procesem přenosu, zpravidla do 4 pracovních dnů.

## 11. Ochrana osobních údajů a důvěrnost

**11.1.** Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením EU 2016/679 (GDPR). Podrobnosti jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, dostupném na webu Poskytovatele.

## 12. Nařízení o digitálních službách (DSA) a Přístupnost

*Tato část je povinná dle nařízení EU a zákona č. 424/2023 Sb.*

**12.1. Kontaktní místo DSA:** Pro účely Nařízení (EU) 2022/2065 (DSA) určuje Poskytovatel kontaktní místo pro orgány dozoru a uživatele. Hlášení nezákonného obsahu lze zasílat na e-mail: [info@net-online.cz](mailto:info@net-online.cz) (nebo jiný určený kontakt).

**12.2. Postup při hlášení:** Oznámení musí obsahovat dostatečné vysvětlení, proč je obsah považován za nezákonný, a přesnou identifikaci umístění (URL).

**12.3. Přístupnost pro osoby se zdravotním postižením:** Poskytovatel zajišťuje přístupnost svých služeb a informací v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb. Osobám se zdravotním postižením jsou k dispozici informace ve formátu přístupném pro čtečky, případně možnost komunikace přes e-mail nebo v zastoupení.

## 13. Závěrečná ustanovení

**13.1. Řešení sporů:** V případě sporu se může Účastník-spotřebitel obrátit s návrhem na mimosoudní řešení sporu na **Český telekomunikační úřad** ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

**13.2. Platnost:** Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 2. 2025 a nahrazují veškeré předchozí podmínky.

---

**Kokořínský internet s.r.o.**

[www.kokorinnet.cz](http://www.kokorinnet.cz)