

## JetProCom s.r.o.

Oznámení o změně smluvních podmínek společnosti JetProCom s.r.o. dle Smluv o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací ode dne 1.1.2021.

Dne 1. ledna 2021 nabude účinnosti Opatření obecné povahy - Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění

pozdějších změn („dále jen Opatření ČTÚ“) které stanoví, že:

„poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění.“

Proto společnost JetProCom s.r.o., v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., a se shora uvedeným Opatřením ČTÚ, oznamuje stávajícím účastníkům Smluv služby přístupu k internetu týkající se shora uvedených smluv o poskytování služby přístupu k internetu ke dni 1. ledna 2021 takto:

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, služba přístupu k internetu, se mění a doplňuje o:

1) Výklad pojmů:

**Minimální rychlost** — se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“ s právy uživatele dle čl.9.6 a 16. Obchodních podmínek JetProCom s.r.o.

**Běžně dostupná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

**Maximální rychlost** - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

**Inzerovaná rychlost** - je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

2) Uvedení konkrétních rychlostí služby přístupu k internetu v pevném místě, podle specifikací uvedených v **Příloze č.1** k tomuto oznámení a popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů.

Smlouva se doplňuje o údaj, že se jedná o službu přístupu k internetu v pevném místě.

3) Popis vlivu velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti.

## **JetProCom s.r.o.**

Mění se výklad pojmu velká trvající odchylka, velká opakující se odchylka a doplňuje se pojem výpadek služby, viz níže. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti JetProCom s.r.o., Mariánská 253, 744 01 Frenštát p.R., telefonicky na číslech 602 775 373, nebo elektronicky na adrese sales@jetcom.cz.

Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně JetProCom s.r.o., sníží JetProCom přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

Ve Všeobecných obchodních podmínkách JetProCom s.r.o. se:

1) mění výklad pojmu velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2) mění výklad pojmu velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování dat. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

3) doplňuje se výklad pojmu výpadek služby. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za výpadek služby.

4) doplňuje se vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů shodně jako u článku I. Odst. 3 výše.

Specifikace parametrů námi poskytované služby přístupu k internetu vyplývající ze shora uvedených změn, je dnešním dnem zveřejněná na webových stránkách JetProCom s.r.o. na adrese [www.jetcom.cz](http://www.jetcom.cz) a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností JetProCom s.r.o. o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou tímto doplňuje.

Tyto změny uvedených Smluv a Obchodních podmínek JetProCom s.r.o. uveřejnil k dnešnímu dni ve své provozovně na adrese sídla společnosti JetProCom s.r.o., Mariánská 253, 744 01 Frenštát p.R. a současně rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup, na svých webových stránkách na adrese [www.jetcom.cz](http://www.jetcom.cz).

Ve Frenštátě p.R. dne 20.12.2020  
JetProCom s.r.o.

Příloha č.1: Uvedení konkrétní hodnoty Minimální, Běžně dostupné, Maximální a Inzerované rychlosti služeb přístupu k internetu podle Opatření ČTÚ a popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů.

1.

Cena, specifikace a parametry Služby „**Měsíční paušál bez omezení dat**“

Cena zřízení služby 1000,- Kč bez DPH, jednorázová platba

Parametry služby

Rychlost stahování Mbps / Rychlost vkládání Mbps

Minimální 5 Mbps / 1 Mbps

Běžně dostupná 8 Mbps / 1,4 Mbps

Maximální 15 Mbps / 2 Mbps

Inzerovaná 10 Mbps / 2 Mbps

2.

Popis a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů těchto služeb.

Vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv uživatelů služby přístupu k internetu. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti JetProCom s.r.o., Mariánská 253, 744 01 Frenštát p.R., telefonicky na číslech 602 775 373, nebo elektronicky na adrese sales@jetcom.cz

Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně JetProCom s.r.o., sníží JetProCom s.r.o. přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

Toto Oznámení o změně smluvních podmínek a Specifikace námi poskytované služby zveřejněná na webových stránkách JetProCom s.r.o. na adrese www.jetcom.cz, tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností JetProCom s.r.o.. o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou tímto doplňuje.

JetProCom s.r.o. sděluje, že vzhledem k tomu, že ke změně uvedených Smluv o službě elektronických komunikací, včetně Obchodních podmínek, došlo na základě změny právní úpravy, vyvolané Opatřením obecné povahy - Všeobecným oprávněním Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, dle 5863 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích, jako účastník Smlouvy o službě elektronických komunikací, tuto Smlouvu z důvodů těchto změn smluvní dokumentace, nemáte právo ukončit odstoupením od smlouvy.

Ve Frenštátě p.R. dne 20.12.2020

JetProCom s.r.o.