

Zvláštní podmínky pro službu Telly internet

vydané v souladu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku společností Telly s.r.o., IČ: 046 68 529, se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 261099

ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

Článek 1

Úvodní ujednání

- 1.1 Tyto Podmínky pro službu Telly internet (*dále jen „Zvláštní podmínky“* nebo „ZP“) tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací – Telly internet (*dále jen „Smlouva“*) uzavřené mezi společností Telly s.r.o. (*dále jen „Telly“*) a fyzickými nebo právními osobami, jakožto uživateli těchto služeb.
- 1.2 Právní vztahy Zvláštními podmínkami neupravené se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací („*Všeobecné podmínky*“). Ujednání Zvláštních podmínek má přednost před ujednáním Všeobecných podmínek, pokud si vzájemně odporují. Je-li ujednání ZP v rozporu se Smlouvou, má přednost Smlouva.
- 1.3 Zvláštní podmínky neupravují vztahy vznikající při prodeji Zařízení či jiného zboží Telly Účastníkům.

Článek 2

Definice pojmů

- 2.1 Službou Telly internet se rozumí služba spočívající v přenosu dat prostřednictvím pevných sítí elektronických komunikací využívající xDSL nebo FTTx technologie (*dále jen „Služba“*).
- 2.2 Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto bodě ZP používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech:
 - 2.2.1 **Agregace** je poměr, v jakém se Uživatelé jedné agregační skupiny dělí o kapacitu připojení.
 - 2.2.2 **DSLAM** je síťové zařízení které za pomoci technologie multiplexování umožňuje vysokorychlostní datový přenos po běžných metalických vedeních.
 - 2.2.3 **FUP (Fair Use Policy)** se rozumí soubor pravidel a opatření, která zamezují nadměrnému využívání Pevné sítě jedním Uživatelem.
 - 2.2.4 **FTTx** je souhrnné označení pro technologie, které umožňují datové přednosy prostřednictvím optických vláken.
 - 2.2.5 **HTS (hlavní telefonní stanice)** se pro potřeby ZP rozumí analogová telefonní linka.
 - 2.2.6 **IP adresou** je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti.
 - 2.2.7 **ISDN** se pro potřeby ZP rozumí digitální telefonní linka.
 - 2.2.8 **Koncovým bodem sítě** je fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejně pevné komunikační síti.

Tento bod se považuje za bod předávacího rozhraní (*poskytování Služby*).

- 2.2.9 **Koncovým telekomunikačním zařízením** (*dále jen „Koncové zařízení“*) je prostředek ve vlastnictví Účastníka nebo Telly připojený ke Koncovému bodu sítě, které umožňuje příjem Služby (*modem, router, apod.*).
- 2.2.10 Místo, kde je umístěno Koncové zařízení a poskytována Služba, se dále označuje jen jako **Místo instalace**.
- 2.2.11 **Pevnou sítí** se rozumí pevné sítě elektronických komunikací, tj. přenosové systémy zahrnující spojovací a směrovací zařízení a další síťové prvky, včetně Koncového bodu sítě, prostřednictvím kterých jsou Účastníkovi poskytovány veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.2.12 **Rychlostí připojení** se rozumí rychlost datového toku jako technická veličina charakterizující kvalitu poskytované Služby, a to jednak rychlost stahování (*download*) a také odesílání (*upload*). **Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší garantovaná rychlost, **Maximální rychlostí** se rozumí nejvyšší možná rychlost, **Běžně dostupnou rychlostí** se rozumí taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou Službu užívá a **Inzerovanou rychlostí** je rychlost, kterou Telly používá ve svých obchodních sděleních (rozšířená definice rychlostí také dostupná v Ceníku ke službě).
- 2.2.13 **Technik** je osoba oprávněná zajistit všechny úkony související s instalací, zřízením, opravou a údržbou připojení či Koncového zařízení, která je v zaměstnaneckém či jiném smluvním vztahu s Telly, včetně technika společnosti Česká telekomunikační infrastruktura, a.s.
- 2.2.14 **Účastnickým vedením** se rozumí úsek přenosové sítě vedoucí z místní ústředny, případně její detašované části, ke Koncovému bodu sítě.
- 2.2.15 **Uživatelem** se rozumí každý, kdo využívá Službu prostřednictvím Účastníka (tj. osoby, která je s Telly ve smluvním vztahu). Za Uživatele se pro účely těchto ZP považuje i osoba, které Účastník umožnil užití Služby svou nečinností nebo nerespektováním doporučení Telly nebo nedostatečnou ochranou přístupu ke Službě.
- 2.2.16 **Velkou opakující se odchylkou** od Běžně dostupné rychlosti stahování (*download*) nebo odesílání (*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.
- 2.2.17 **Velkou trvajícím odchylkou** od Běžně dostupné rychlosti stahování (*download*) nebo odesílání (*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.
- 2.2.18 **xDSL** je souhrnné označení pro technologie, které umožňují datové přenosy po běžných metalických vedeních (*například ADSL a VDSL*).

PŘEDMĚT SMLOUVY, PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Článek 3 Předmět Smlouvy

- 3.1 Telly se na základě Smlouvy zavazuje poskytovat Účastníkovi Službu a plnit další smluvní povinnosti a Účastník se zavazuje hradit odměnu za poskytování Služby a užívat Službu v souladu, způsobem a za podmínek stanovených Smluvními dokumenty.
- 3.2 Služba je poskytována prostřednictvím Pevných sítí společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (*dále jen „CETIN“*).
- 3.3 Službu lze poskytovat pouze na území České republiky.
- 3.4 Služba je založena na trvalém připojení do sítě Internet s možností stahování a odesílání, není-li v Ceníku uvedeno jinak, neomezeného množství dat.
- 3.5 Součástí Služby je rovněž přidělení odpovídajícího počtu IP adres a případně poskytování doplňkových služeb objednaných Účastníkem.
- 3.6 Účastníkem požadovaná specifikace Služby při aktivaci nebo změně Služby je konfigurována vzhledem k technickým omezením vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil zařízení DSLAM. Tento postup nelze považovat za vadně poskytnutou Službu (*platí pro xDSL*).

Článek 4 Podmínky uzavření Smlouvy

- 4.1 Zámecce o poskytování Služby je povinen před uzavřením Smlouvy předložit na vyžádání Telly dokumenty, kterými osvědčí svůj právní vztah k Místu instalace (*vlastnické, nájemní právo, apod.*) a v případě potřeby také dokumenty osvědčující skutečnost, že k instalaci a realizaci Služby disponuje všemi potřebnými povoleními a souhlasy subjektů, jichž se poskytování Služby týká.
- 4.2 Telly je oprávněna uzavření Smlouvy odmítnout, pokud se ukáže, že kvalita Účastnického vedení neumožňuje bezproblémovou aktivaci nebo poskytování Služby.

Článek 5 Aktivace Služby

- 5.1 Po uzavření Smlouvy a kladném ověření dostupnosti Služby provede Telly aktivaci Služby. Telly se zavazuje zahájit poskytování Služby do 60 dnů ode dne uzavření Smlouvy nebo ode dne připojení do Pevné sítě, nedohodne-li se s Účastníkem jinak. Tato doba je podmíněna poskytnutím součinnosti ze strany Účastníka.
- 5.2 Není-li sjednáno jinak, považuje se za datum aktivace Služby den dodání Koncového zařízení Účastníkovi. V případě využití vlastního Koncového zařízení Účastníka se za datum aktivace považuje den, kdy Technik provedl u Účastníka připojení do Pevné sítě.
- 5.3 Účastník bere na vědomí, že do doby, než je s konečnou platností ověřena dostupnost Služby v Místě instalace, negarantuje Telly aktivaci (*zřízení*) Služby.
- 5.4 Sjednaná doba vázanosti, resp. trvání Smlouvy, začíná běžet ode dne aktivace Služby. Účastník je povinen hradit Odměnu od téhož dne.
- 5.5 Telly je oprávněna aktivovat (*zřídít*) Službu i v případě, že část

Účastnického vedení bezprostředně související s Koncovým bodem sítě není ve vlastnictví CETIN. Účastník je v takovém případě povinen zajistit si souhlas vlastníka této části vedení.

- 5.6 V průběhu aktivace Služby může vzniknout potřeba návštěvy Technika na Místě instalace za účelem aktivace Koncového bodu sítě (*zásuvky*), případně provedení osobního šetření. Termín návštěvy Technika je dohodnut přímo s Účastníkem.
- 5.7 Veškeré náklady spojené s dobudováním Účastnického vedení společnosti CETIN, je-li to nezbytné pro aktivaci Služby, jdou k tíži Účastníka, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 5.8 Účastník bere na vědomí, že za účelem využití Služby musí disponovat potřebnou výpočetní technikou (*osobním počítačem, tabletem, apod.*) s plně funkčním síťovým protokolem TCP/IP a zároveň vhodným Koncovým zařízením pro daný typ Služby (*ADSL2+ modemem, případně VDSL modemem pro VDSL připojení, Ethernet routerem v případě FTTx, včetně kompatibility s daným rychlostním profilem a dalšími technickými specifikacemi Služby*).

Článek 6 Technické podmínky aktivace Služby

- 6.1 U souběžné služby HTS nesmí být spuštěná služba AOT (*Advice On Time*).
- 6.2 Službu je možné aktivovat (*zřídít*) na neobsazeném Účastnickém vedení, nebo pokud je na stejném Účastnickém vedení souběžná služba HTS nebo euroISDN2 typu A.
- 6.3 Pokud Účastník využívá přípojku euroISDN2, musí být tato definována na rozhraní U.
- 6.4 Pokud Koncový bod sítě společnosti CETIN není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11 pro technologii xDSL, nebo jedním konektorem RJ-45 pro FTTx technologii, případně jsou-li dále paralelní zásuvky, Účastník je před objednáním Služby u Telly povinen požádat CETIN o bezplatnou výměnu nebo úpravu Koncového bodu sítě.
- 6.5 Účastnické vedení nesmí být určeno pro veřejné telefonní automaty, veřejné telefonní hovorny, veřejné telefonní stanice a telefonní stanice účelové telefonní sítě.

Článek 7 Kvalita poskytované Služby

- 7.1 Telly se zavazuje poskytovat Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Bližší informace o parametrech definujících kvalitu poskytované Služby (*Rychlost připojení, Agregace, apod.*) jsou ke každému typu Služby uvedeny v platném Ceníku, případně jiném Smluvním dokumentu. Rychlost připojení závisí především na dostupné technologii (*ADSL/VDSL/FTTx*), typu zvolené Služby a Místě instalace.
- 7.2 Faktory ovlivňující Rychlost připojení jsou zejména:
- 7.2.1 zvolená technologie a typ Služby;
- 7.2.2 kvalita a délka Účastnického vedení;
- 7.2.3 kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Účastníka a Účastníkem použité Koncové zařízení;
- 7.2.4 režie vyšších přenosových vrstev;
- 7.2.5 Agregace;
- 7.2.6 sdílení kapacity současným připojením více zařízení, nebo aktivní provoz jiné služby Uživatelem, která konzumuje dostupnou rychlost připojení;

- 7.2.7 faktory sítě Internet stojící mimo vliv Telly.
- 7.3 Služba je poskytována nepřetržitě s výjimkou doby pro plánovanou údržbu na zajištění údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury Pevné sítě.
- 7.4 V případě, že nastane stav Velké opakující se odchylky nebo Velké trvalé odchylky, za který Telly odpovídá, je Účastník oprávněn uplatnit reklamaci Služby. Reklamaci uplatňuje Účastník podle čl. 13 Všeobecných podmínek. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti je brán jako výpadek služby a Uživatelé také vzniká nárok na reklamaci dle předchozí věty.

Článek 8 Práva a povinnosti Smluvních stran

- 8.1 Telly je oprávněna uplatnit řízení datového toku v Pevné síti, případně jiné dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby (*bloky nebo zpomalení některých přenosových protokolů nebo portů apod.*) za účelem:
- 8.1.1 splnění povinností přímo vyplývajících z právních předpisů ČR;
- 8.1.2 splnění povinností stanovených rozhodnutím soudu nebo příslušného správního orgánu;
- 8.1.3 zachování integrity a bezpečnosti Pevné sítě a Koncových zařízení;
- 8.1.4 zabránění hrozícího přetížení a/nebo zmírnění účinků přetížení za předpokladu stejného zacházení s rovnocennými kategoriemi provozu v Pevné síti.
- 8.2 Telly je dále oprávněna:
- 8.2.1 měnit IP adresy, které má Účastník v rámci využívání Služby přiděleny, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn. Telly se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně;
- 8.2.2 zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Smluvními dokumenty nebo platnými právními předpisy ČR, např. zamezit Účastníku přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem;
- 8.2.3 regulovat Službu Účastníkům s provozem významně převyšujícím průměrné využívání Služby ostatními Účastníky, a to i v případě kdy jinak není aplikován FUP. Telly může pozastavit přístup ke Službě Účastníkům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami;
- 8.2.4 kontrolovat Koncové zařízení z hlediska vhodnosti použitého typu a druhu a způsobu jeho připojení ke Koncovému bodu sítě.
- 8.3 Účastník se zavazuje:
- 8.3.1 nesdílet Službu s třetími osobami neoprávněnými zásahy do Koncového bodu sítě. Službu Účastník užívá pro své vlastní potřeby a potřeby své domácnosti;
- 8.3.2 využívat Službu způsobem, který nevede k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat a nenarušovat nebo neomezovat užíváním Služby bezdůvodně práva a právně chráněné zájmy Telly či jiných osob;
- 8.3.3 dodržovat při užívání Služby obecně závazné právní předpisy, zejména vědomě neporušovat práva duševního vlastnictví třetích osob;
- 8.3.4 sledovat doporučení a pokyny Telly týkající se změny v nastavení a zabezpečení Koncových zařízení, zejména je pak povinen instalovat příslušné nové (*aktuální*) verze software;
- 8.3.5 vyvinout přiměřené úsilí k zajištění bezpečnosti Pevné sítě a učinit taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku

do systémů jiných Účastníků prostřednictvím přístupu Účastníka do Pevné sítě (*např. ochrana proti DDOS útokům apod.*) a zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. V případě zneužití se Účastník zavazuje aktivně spolupracovat s Telly na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila;

- 8.3.6 nezasahovat ani jakkoliv měnit technické zařízení CETIN, včetně Koncového bodu sítě.
- 8.4 Účastník je povinen zajistit dodržování povinností uvedených v čl. 8.3 ZP všemi Uživatelé. Za porušení těchto povinností Uživatelé odpovídá Účastník.
- 8.5 Účastník se dále zavazuje:
- 8.5.1 poskytnout Telly nezbytnou součinnost při aktivaci Služby. V opačném případě je Telly oprávněna vyúčtovat Účastníkovi náklady, které jí v souvislosti s neposkytnutím součinnosti vznikly;
- 8.5.2 zajistit na svoje náklady přípravu Místa instalace a uschovat Koncové zařízení do doby instalace (*pro případ Instalace technikem*);
- 8.5.3 uhradit fakturované paušalizované cestovní a servisní náklady Technika stanovené v Ceníku a veškeré účelně vynaložené náklady Telly spojené s odstraněním závady, která není Poruchou, tj. zejména v případě vyžádaného výjezdu k neopodstatněné reklamaci poskytované Služby, opravě závady Koncového zařízení způsobené zaviněním Účastníka, apod.
- 8.6 V případě, že v dohodnutý termín nebude Účastník přítomen v Místě instalace a Poruchu nebo závadu, která není Poruchou, z toho důvodu nebude možné odstranit, je Účastník povinen uhradit Telly poplatek za výjezd Technika. Toto ujednání se použije obdobně v případě marného výjezdu u Instalace technikem.
- 8.7 Telly zajišťuje bezpečnost Pevné sítě a ochranu přenášených dat prostřednictvím běžných nástrojů poskytovatelů internetového připojení. Účastník bere na vědomí veřejnou povahu sítě Internet a rizika z toho plynoucí. Při zvýšených nárocích na bezpečnost, důvěrnost a ochranu přenášených dat se Účastník zavazuje k zajištění bezpečnosti a ochrany přenášených dat přijmout veškerá potřebná opatření.
- 8.8 Účastník bere na vědomí, že v souvislosti s poskytováním Služby může vzniknout potřeba provádět úkony (*zejména oprava, údržba, odstraňování Poruch, nastavení, montáž, demontáž*) na Místě instalace, případně v jiných prostorech, v nichž se nachází Koncové zařízení, vnitřní rozvody Účastníka nebo Účastnické vedení. Za účelem plnění Smlouvy se Účastník zavazuje umožnit zástupcům Telly a Technikům přístup a vstup do prostorů Místa instalace a ostatních nezbytných prostor nemovitosti, v níž se Koncové zařízení nachází, a to po celou dobu trvání Smlouvy i v souvislosti s jejím ukončením nebo po jejím ukončení. Je-li pro účel a plnění tohoto odstavce nezbytný souhlas třetí osoby, zavazuje se Účastník tento souhlas zajistit před zahájením prací souvisejících s poskytováním Služby.

Článek 9 Změna Smlouvy

- 9.1 Pokud Účastník požádá o změnu své stávající Služby na vyšší typ Služby (*ve smyslu uplatněné přenosové rychlosti, agregace, příp. FUP apod.*), zjistí Telly před provedením změny, zda je možné v daném místě požadovanou změnu provést. Nebude-li možné změnu z technických důvodů provést, bude žádost zamítnuta, což však není důvodem pro výpověď či odstoupení od Smlouvy.
- 9.2 Není-li v Místě instalace možné poskytovat Službu se zvolenou technickou specifikací, je Telly oprávněna upravit ji na nižší, nejbližší dostupnou specifikaci Služby (*ve smyslu Rychlosti připojení, Agregace, apod.*). O tomto kroku Telly Účastníka předem informuje. Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez sankcí, do jednoho

měsíce ode dne oznámení změny ze strany Telly. Neodstoupí-li Účastník, má se za to, že se změnou souhlasí.

- 9.3 Není-li se změnou Služby spojena dodávka Koncového zařízení ze strany Telly, je Účastník povinen zajistit si vyhovující Koncové zařízení na vlastní náklady. Telly negarantuje kompatibilitu původního Koncového zařízení s novou Službou.

Článek 10 Ukončení Smlouvy

- 10.1 Telly je oprávněna od Smlouvy odstoupit, pokud:
- 10.1.1 Zámecce o poskytování Služby nepředložil dokumenty podle čl. 4.1 ZP;
- 10.1.2 Účastníka není možné pro dohodnutí termínu návštěvy Technika opakovaně zastihnout na telefonním kontaktu, který sdělil Telly;
- 10.1.3 v případě podle čl. 4.2 ZP, pokud nastal nebo byl zjištěn po uzavření Smlouvy;
- 10.1.4 Účastník hrubě porušil povinnosti vyplývající z čl. 8.3.1, 8.3.2 a 8.3.3 ZP;
- 10.1.5 Účastník porušil povinnosti vyplývající z čl. 8.3.4 a 8.3.5 ZP a nápravu nesjednal ani v přiměřeně lhůtě po písemné výzvě ze strany Telly.
- 10.2 Nedojde-li z jakéhokoliv důvodu (*z technických či jiných důvodů nebo z důvodu neposkytnutí součinnosti Účastníka*) k aktivaci Služby ve lhůtě podle čl. 5.1 ZP, má se za to, že Telly od Smlouvy odstoupila, nedohodnou-li se Telly s Účastníkem jinak.

Článek 11 Odpovědnost

- 11.1 Telly neodpovídá za újmu vzniklou vlivem Vyšší moci nebo zaviněním Účastníka.
- 11.2 Telly neodpovídá za kvalitu poskytované Služby v případě, kdy Účastník použil Koncové zařízení v rozporu s návodem, nebo v případech, kdy provedla servis, opravu, montáž, přemístění, výměnu nebo zapojení Koncového zařízení jiná osoba než Technik.
- 11.3 Telly neodpovídá za Poruchy, výpadky či újmu vzniklou v přímé souvislosti se Samoinstalací.
- 11.4 Telly neodpovídá za funkčnost, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet, blokaci IP adresy Účastníka třetími subjekty v síti Internet, ani za vliv nefunkčnosti sítě Internet na Služby poskytované společností Telly.
- 11.5 Telly neodpovídá za poruchy vzniklé v důsledku výpadku elektrického napájení u Účastníka.
- 11.6 Telly neručí za obsah jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, jejich pravdivost, zákonnost, či soulad s etickými a morálními normami, ani za újmu způsobenou daty pocházejícími ze sítě Internet.

KONCOVÉ ZAŘÍZENÍ

Článek 12 Základní ujednání

- 12.1 Pro využití Služby musí být Účastník vybaven kompatibilním Koncovým zařízením. Koncová zařízení musí vyhovovat požadavkům právních předpisů pro jejich provoz v ČR a požadavkům pro daný typ Služby a charakter Účastnického vedení.

- 12.2 Telly nabízí ke Službě vlastní Koncová zařízení, obvykle formou prodeje nebo pronájmu. Aktuálně nabízená Koncová zařízení jsou uvedena na webových stránkách Telly. Telly negarantuje plnou funkčnost Služby, pokud Účastník využije jiné Koncové zařízení než z oficiální distribuce Telly.

- 12.3 Je-li součástí Smlouvy i dodávka Koncového zařízení ze strany Telly, zavazuje se Účastník převzít zásilku s tímto zařízením. V opačném případě je Telly oprávněna požadovat uhrazení nákladů spojených s marným zasláním Koncového zařízení a Telly je oprávněna přistoupit k aktivaci Služby i bez Koncového zařízení Telly. Náklady na doručení Koncového zařízení hradí Účastník ve výši podle Ceníku, není-li sjednáno jinak.

Článek 13 Práva a povinnosti Účastníka ke Koncovému zařízení ve vlastnictví Telly

- 13.1 Účastník není oprávněn provádět žádné zásahy do Koncového zařízení, použít ho k jiným než sjednaným účelům nebo s ním nakládat v rozporu s návodem.
- 13.2 V případě ukončení Smlouvy je Účastník povinen Koncové zařízení vrátit Telly ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení Smlouvy.
- 13.3 Vrácením Koncového zařízení se rozumí jeho odeslání a doručení na adresu skladů Telly uvedených na webových stránkách Telly, protokolární odevzdání Technikovi, nebo odevzdání v provozovně Telly.
- 13.4 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Telly ztrátu, krádež, zničení nebo poškození Koncového zařízení.
- 13.5 Ztráta, poškození nebo zničení Koncového zařízení před ukončením Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti hradit Odměnu do ukončení Smlouvy. Za ztracené, poškozené nebo zničené Koncové zařízení bude Účastníku poskytnuto na jeho žádost náhradní zařízení, avšak až poté, co uhradí škodu plynoucí ze ztráty, poškození, či zničení původního zařízení.
- 13.6 Vrácení Koncového zařízení před ukončením Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti hradit Odměnu do ukončení Smlouvy. Předčasně vrácené Koncové zařízení bude Účastníkovi zasláno zpět po úhradě souvisejících nákladů.
- 13.7 Účastník má právo na slevu z poplatku za pronájem Koncového zařízení, nemohl-li Koncové zařízení užívat, nebo mohl-li Koncové zařízení užívat jen s obtížemi z důvodu vady, za kterou odpovídá Telly.

PŘENESENÍ INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ

Článek 14 Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- 14.1 Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, **je-li to technicky možné**. Na přenesení služby přístupu k internetu se podílí účastník, nový poskytovatel (*jakožto přejímající poskytovatel*) a stávající poskytovatel (*jakožto opouštěný poskytovatel*).
- 14.2 Účastník, který hodlá uzavřít s Telly Smlouvu ke Službě, má právo požádat Telly o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a ZEK (dále jen „Změna INT“). Změna INT je iniciována

účastníkem tím, že doručí Telly jakožto přejímajícímu poskytovateli služby (ten poskytovatel, ke kterému chce Účastník službu přenést), žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „Žádost“). V Žádosti účastník uvede zejména:

- identifikační údaje účastníka,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem Změny INT, včetně identifikace opouštěného poskytovatele služby,
- ověřovací kód pro Změnu INT vydaný opouštěným poskytovatelem služeb (dále jen „OKÚ INT“),
- den, ke kterému má Změna INT proběhnout; Telly jakožto přijímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Pro úspěšné přenesení služby k požadovanému datu musí být splněny všechny podmínky pro přenesení, tj. zejména skutečnost, že na dotčené adrese musí být služba technicky realizovatelná a připravená, a dále že Účastník poskytne veškerou potřebnou součinnost. Za tímto účelem provede Telly technické šetření (zda a za jakých podmínek lze službu zřídit). Vyjde-li najevo, že podmínky pro přenesení služby nejsou/nebudou splněny tak, aby mohla služba být přenesena k požadovanému datu, dohodne se Telly s Účastníkem na jiném datu či jiném řešení přenosu.

14.3 Telly jako prejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení Žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení Změny INT, vč. informace o dni, ke kterému má Změna INT proběhnout a společně neprodleně ověří možnost provedení Změny INT. V případě, kdy je Telly prejímajícím poskytovatelem služby, má právo ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o Změnu INT; neposkytne-li účastník na výzvu Telly potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o Změnu INT nepožádal.

14.4 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro realizaci změny INT činí čtyři pracovní dny a začíná běžet ode dne vyrozumění opouštěného poskytovatele služby o Žádosti účastníka, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu změny (dále jen „Lhůta pro změnu INT“). Opouštěný poskytovatel internetu Žádost ve lhůtě jednoho pracovního dne odmítne nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu informaci, zda je dotčená služba součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení (dále jen „Informace o balíčku“).

14.5 Telly jakožto opouštěný poskytovatel internetu odmítne Žádost v případě, kdy:

- eviduje k obdrženému OKÚ INT jinou Žádost;
- v Žádosti je uveden neplatný OKÚ INT;
- Žádost neobsahuje minimální náležitosti dle čl. 14.2 ZP.

14.6 Neodmítne-li opouštěný poskytovatel Žádost, postupuje Telly dále tak, že do tří pracovních dnů od obdržení Informace o balíčku Žádost na základě dohody s Účastníkem potvrdí, uvede nové datum, ke kterému má Změna INT proběhnout či Žádost zruší, nelze-li službu zřídit. Od obdržení Žádosti nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

14.7 Proces Změny INT je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Telly jakožto přejímajícím poskytovatelem internetu. Telly neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby.

14.8 Pokud bude Telly v pozici opouštěného poskytovatele, zavazuje se, že:

- nebude procesu přenosu nikterak bránit;
- bude poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele, přičemž k zániku závazku ze Smlouvy dojde dnem, kdy došlo k přenesení služby přístupu k internetu k přejímajícímu poskytovateli, nedohodne-li se s Účastníkem jinak. Povinnost Účastníka vypořádat veškeré své závazky vyplývající ze Smlouvy tím není dotčena.

Článek 15 Paušální náhrada

15.1 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke Změně INT dle čl. 14 ZP 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. Za situace, kdy je k náhradě povinná Telly, poskytne ji ve výši stanovené právními předpisy jako minimální. Konkrétní výše paušální náhrady je uvedena na internetových stránkách Telly <https://telly.cz/podpora/internet/dokumenty/>, Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

INSTALACE A SERVIS

Článek 16 Samoinstalace

16.1 Není-li sjednáno jinak, provádí instalaci Účastník sám na vlastní náklady a nebezpečí prostřednictvím samoinstalačního balíčku, jehož součástí je dodané Koncové zařízení, nebo samoinstalaci vlastního Koncového zařízení (Samoinstalace).

Článek 17 Instalace technikem

17.1 Instalace technikem jako volitelná část Služby zahrnuje instalaci a konfiguraci Koncového zařízení a rozbočovače ke Koncovému bodu sítě, připojení výpočetní techniky Účastníka, a to vše při použití standardního obsahu balení Koncového zařízení. V případě volby Instalace technikem je Účastníku dodáno Koncové zařízení včetně příslušenství a nainstalováno Technikem v Místě instalace, případně je Technikem nainstalováno vlastní Koncové zařízení Účastníka.

17.2 O dodání Technického zařízení a provedení Instalace technikem musí být sepsán a podepsán předávací protokol nebo obdobný písemný doklad.

17.3 Telly negarantuje kompatibilitu Koncového zařízení s výpočetní technikou a softwarovým vybavením Účastníka. Telly nepřebírá odpovědnost za újmu vzniklou změnami celkové konfigurace výpočetní techniky Účastníka způsobené následnými instalacemi dalšího software nebo hardware.

17.4 Úspěšná Instalace technikem je podmíněna potřebným vybavením výpočetní techniky Účastníka, poskytnutím nezbytné součinnosti Účastníka, která spočívá zejména v přesné definici umístění, součinnosti při instalačních úkonech a smluvním zajištěním souhlasů vlastníků objektů. Účastník garantuje, že veškeré elektrické rozvody, z nichž napájí zařízení Koncového bodu sítě nebo Koncové zařízení, vyhovují podmínkám technických norem a byla na nich provedena výstupní revize. Plánovaný termín aktivace (zřízení) Služby platí pouze za předpokladu dodržení všech shora uvedených povinností Účastníka. V případě jejich nesplnění odpovídá Účastník za újmu, která tímto vznikne.

Článek 18 Servisní zásah

- 18.1 Telly poskytne servisní zásah jako výkon prací vedoucí k úpravě a údržbě Služby na výslovnou žádost Účastníka, který vede k úpravě Koncového bodu sítě nebo části vedení bezprostředně navazujícího na Koncový bod sítě a opravě nefunkčnosti Služby. Za servisní zásah se považují i činnosti spojené s opětovným obnovením poskytování Služby (např. z důvodu neplacení).
- 18.2 Servisní zásah spočívá v přímém zásahu Technika na Místě instalace nebo formou vzdáleného přístupu.
- 18.3 Telly je oprávněna účtovat cenu za servisní zásah podle platného Ceníku.

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Článek 19 Závěrečná ujednání

- 19.1 Tyto Zvláštní podmínky nabývají účinnosti dne 1. ledna 2021 (ve znění pozdějších novel zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích).
- 19.2 Zvláštní podmínky tvoří nedílnou součást každé platně uzavřené Smlouvy

**Za Telly s.r.o.
Ing. Pavel Ondra, jednatel**