

Číslo smlouvy ABLE agency, s.r.o.: **«cislosmlouvy»** uzavřená dne: **«datum»**

<b>SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ</b>
---

uzavřená v souladu se zákonem 127/2005 Sb.

mezi **ABLE agency, s.r.o.**, Petra Jilemnického čp. 361, 679 04 Adamov, IČ: 25524402, zapsaná v OR KS BRNO oddíl C, vložka 30366, jednající Bc. Romanem Pilátem, MBA (dále jen „POSKYTOVATEL“)

**a ÚČASTNÍKEM**
**«jmeno» «jmeno2» «jmeno3» «sro1» «sro2»**
**«adresa», «adresa1» «adresa2»**

datum narození: «datnar» RČ: «rc» OP: «obcprukaz»

IČ: «ic» DIČ: «dic» OKU: «oku»

**Korespondenční adresa:**

«doruculice», «doruc\_mesto» «dorucpsc»

Služba Pevné připojení k internetu/název tarifu	Inzerovaná rychlost připojení down/up	Měsíční cena
<b>«sluzba»</b>	<b>«rychlstaz»</b>	<b>«cena»,00</b>
Přidělené IP <b>«ip»</b> Datum: <b>«datum»</b>	agr. «agregace»	Kč s DPH
<b>AKCE:</b>	<b>«akce»</b>	

Smlouva se uzavírá:	na «doba_trvani_smlouvy» měsíců (je-li doba 0 měsíců jedná se o smlouvu na dobu neurčitou)
---------------------	--

**Kontaktní údaje:**

Emailová adresa:	Telefonní číslo:
<b>«email»</b>	<b>«telefon»</b>
(není-li vyplněno, prosím vyplňte)	(není-li vyplněno, prosím vyplňte)

**Charakteristika služby, dostupnost**

Limit stažených dat: **«fup»**

Minimální rychlost: 30 % inzerované rychlosti («M\_30pct»/«M\_30pct» kbits)

Běžně dostupná rychlost: 60 % inzerované rychlosti («M\_60pct»/«M\_60pct» kbits)

Maximální rychlost: 100 % inzerované rychlosti («M\_100pct»/«M\_100pct» kbits)

Inzerovaná rychlost: 100 % («M\_100pct»/«M\_100pct» kbits)

Dostupnost služby je 24 hodin denně, po celý rok.

Minimální nabízená úroveň kvality: 95% za jeden kalendářní měsíc.

Minimální zaručená úroveň kvality: 95% za jeden kalendářní měsíc.

Uvedené rychlosti se poskytovatel poskytovatel účastníkovi zavazuje poskytovat. Při plnění povinností z nařízení EU č. 2015/2120 a na základě VO-S/1/08.2020 -9 poskytovatel výše uvedené rychlosti pevného připojení k internetu přesně specifikuje v dokumentu Definice rychlostí služeb, který tvoří součást smlouvy.

Ve znění výše uvedených nařízení jsou definovány nové odchylky od rychlostí poskytovaných služeb. Pokud budete při užívání služeb poskytovatele ABLE agency, s.r.o. sledovat velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti download nebo upload, považujte tyto odchylky za poruchu či vadu služby a neprodleně nás kontaktujte. Budeme s vámi řešit jako závadu a její reklamaci dle čl. III Všeobecných podmínek.

**Účastník prohlašuje že:**

- a) se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací sítě ADA-NET (dále jen "VP"), tyto obdržel, bere na vědomí, že jsou součástí této smlouvy a zavazuje se VP aktuálně platné dodržovat; VP i tato smlouva mohou být poskytovatelem měněny postupem ve VP uvedeným v souladu s platnými právními předpisy;
- b) se seznámil s aktuálně platným ceníkem poskytovatele;
- c) v okamžiku uzavření této smlouvy nedluží za ostatní služby mu poskytované poskytovatelem;
- d) byl seznámen s možnou potřebou doplňkových zařízení pro využívání objednaných služeb;
- f) souhlasí s tím, že žádost o zrušení tematických televizí uvedených na smlouvě nelze podat před uplynutím 3 kalendářních měsíců ode dne účinnosti smlouvy či žádosti o objednání této tematické televize;
- g) potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření smlouvy na dobu 12 měsíců. V případě, že smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost účastníka;
- h) s osobními údaji smluvních stran bude nakládáno dle příslušných ustanovení GDPR.

V Adamově dne: «datum»



v.r. Roman Pilát

-----  
jménem Poskytovatele ABLE agency, s.r.o.: Bc. Roman Pilát, jednatel

v.r. «podpisuje»

-----  
za Uživatele «podpisuje»

## Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací sítě ADA-NET

Platné od 22. 5. 2018

### ČI. I

#### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost ABLE agency, s.r.o., se sídlem Adamov, Petra Jilemnického čp. 361, IČ: 25524402, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, ul. 30366, jednající Bc. Romanem Pilátem, MBA, jednatelem společnosti (dále jen "poskytovatel") poskytlující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou "ADA-NET" (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné podmínky (dále jen "VP") upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 477 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ("ZOK") uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "smlouva") a dodatků k této smlouvě (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území okresu Blansko (Adamov).

2. VP, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a nabízené a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka, jakož i příp. další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy; přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VP. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně VP. Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny jednotlivě nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i balíček služeb je považován za službu.

3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným ceníkem poskytovatele.

#### 4. Definice pojmů:

a) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu

b) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.

c) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)

d) koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.

e) koncové zařízení uživatele: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána - zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem televizního signálu ADA-NET TELEVIZE; server uživatele. Účastník/uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v ČR.

f) ZC - zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz). Osobní návštěvou na ZC nebo na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz) lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.

g) CC (call centrum) – telefonní číslo: 608887840, 721253592 (viz také [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz)). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb. Prostřednictvím CC a ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb.

h) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytovaných služeb. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

i) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

j) zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky (např. při ukončení smluvního vztahu).

k) vratná kauce na služby – částka uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele složit. Povinnost složit na výzvu poskytovatele vratnou kauci se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě. Tato kauce je vratná do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy, a to v hotovosti na ZC nebo může být poskytovatelem účastníkovi zaslána složenkou za poplatek uvedený v ceníku (o který je poskytovatel v tom případě oprávněn částku vrácené kauce ponížít). Vratnou kaucí složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevráceného zařízení, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke zjednaní nápravy apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kaucí je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také účastník, který sjednal s poskytovatelem platby za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti způsob platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby.

l) minimální měsíční plnění – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě.

m) akční poplatek – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.

n) programová nabídka – programová nabídka u služby ADA-NET TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz), na ZC nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních, technických podmínek či změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů. Provozovatelem Služby je „sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČO: 0167901“.

o) infostránky – aplikace je přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz) a určena pro komunikaci s účastníkem, informací o poskytovaných službách apod.

p) testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testování provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

q) ADA-NET INTERNET (dále jen „služba INTERNET“) – veřejná služba el. komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz).

r) ADA-NET TELEFON (dále jen „služba TELEFON“) – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě el. komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz). Služba TELEFON je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET, TELEVIZE nebo BALÍČEK. Účastníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla prostřednictvím infostránek. V případech zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Účastníkovi je poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání. V rámci vybraných služeb TELEFON mohou být účastníkovi poskytovány volné jednotky (minuty) dle platného Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit měsíční paušální cenu za službu; ukončení smlouvy nezakládá povinnost poskytovatele cenu volných jednotek účastníkovi nahradit. Počet volných jednotek se vztahuje vždy k jedné uzavřené smlouvě. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby TELEFON odstoupit.

s) ADA-NET TELEVIZE (dále jen „služba TELEVIZE“) – služba televizního vysílání v digitální kvalitě prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz).

### ČI. II

#### PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

##### A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu ve službách tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz). V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetím osobám, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, set-top box, switch, router ap.) osobami k takovému činnosti způsobilými a oprávněnými. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neobdobně manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození kraku.

4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy ap.), a to osobně na ZC, elektronicky prostřednictvím infostránek nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC či sídla poskytovatele.

5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); ze zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásluka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je účastník oprávněn měnit prostřednictvím svých infostránek, písemně či osobně na ZC poskytovatele, a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostráncích.

6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Změnu kontaktního e-mailu lze provádět přes infostránky, písemně či osobně na ZC poskytovatele a to způsobem a ve lhůtách uvedených na infostráncích.

7. Pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránky a touto cestou činit změny či zánik smluvních vztahů s poskytovatelem, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele údaje pro identifikaci jeho osoby, tj. přihlašovací jméno a heslo. K vydání údajů pro identifikaci je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto



- Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
- Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajatelé, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

#### Čl. IV

##### SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

- Smouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy a to i v případě manželů).
- Smouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby TELEFON může být za den účinnosti považován také den, kdy došlo k prvnímu použití této služby; v případě tematických televízi může být za den aktivace a tedy i účinnosti smlouvy považován také den, ve kterém došlo k telefonické objednávce tematické televize účastníkem a jejímu potvrzení poskytovatelem.
- V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu. V takovém případě je smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka.
- V případě, že je první smlouva s účastníkem uzavírána bez účasti poskytovatele nebo jím pověřené osoby (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby INTERNET), je smlouva zasílána účastníkovi společně s VP k podpisu se lhůtou 30 dnů od aktivace služby.
- Smouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy uvedené v ZoEK. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti. Účastník potvrzuje podpisem smlouvy a těchto VP, že mu bylo umožněno uzavření smlouvy na dobu 12 měsíců či dobu neurčitou. V případě, že smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost účastníka.
- Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz) a na ZC). V případě, že však smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla zrušena z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby určité (např. z důvodu podání výpovědi účastníkem před uplynutím doby určité, odstoupením od smlouvy poskytovatelem pro porušení smluvních povinností účastníkem ap.) tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu (jako odškodnění/vyrovnání za ušlé platba a náklady vynaložené v souvislosti se smluvním vztahem (dále jen "smluvní pokuta"). Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní lhůty. Pokud případně konec lhůty na den, kterého v měsíci není, skončí výpovědní lhůta posledním dnem měsíce. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele (tj. musí být podána osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC). Účastník má právo bez sankce ukončit smlouvu na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejich součástí obsahujících podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu zákona o elektronické komunikaci nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.
- V případě uzavření smlouvy či dodatku týkající se služeb TELEFON pobývá smlouva účinností také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli. Na přenosnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK a opatření obdobné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že je služba TELEFON součástí Balíčku, nepobývá v případě přenesení čísla účinností smlouva na takový Balíček, ale dojde pouze k odpojení služby TELEFON; ostatní služby, které jsou součástí Balíčku, jsou poskytovány a účtovány i nadále.
- V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezankují a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účinnosti poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zaslání platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena jak variabilním, tak specifickým symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
- Účastník je oprávněn objednat služby TELEFON prostřednictvím sítě poskytovatele služeb nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokovaná odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objedná službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služeb třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služeb třetích osob řádně a včas nezbavuje účastníka povinnosti uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.
- V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceniku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nedjedala nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhých straně účinné i okamžiku jeho doručení.
- Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
  - v případě prolínání účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek
  - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy
  - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
  - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodatku službu
  - účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
- Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce nebo poskytovatel neodstraní závadu služeb ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. To neplatí, pokud k přerušení či omezení poskytování služby nebo neodstranění závady došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že důsledkem porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Za závadu u poskytování služby se nepovažuje plánované přerušování či omezení poskytování služby (např. opravy, úpravy, přemístění), které byly účastníkovi předem oznámeny písemně či elektronicky. Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tzv. domácnosti), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo ZC poskytovatele uvedené na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz) a to bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li dosud k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele a to na adresu jeho ZC uvedené na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz).
- Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout součinnost k takové demontáži. V případě, že účastník/uživatel neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody. V případě, že má účastník ve výpůjčce, nájmu či podnájmu zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo třetí osoby, je povinen takové zařízení vrátit po ukončení smlouvy či dodatku a to za podmínek uvedených ve smlouvě o výpůjčce, nájmu/podnájmu, v případě nevrácení zařízení, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 obdobně. Účastník bere na vědomí, že zařízení mu poskytnuté k užívání na základě smlouvy o výpůjčce nebo smlouvy o nájmu/podnájmu, může být ve vlastnictví třetí osoby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajících.

#### Čl. V

##### CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, vyúčtování ceny, smluvní pokuty

- Účastník uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný ceník poskytovatele je přístupný na ZC poskytovatele a na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz); za těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby TELEFON včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury, včetně případných cenových plánů pro osoby s nízkými příjmy, zvláštními potřebami a osoby zdravotně postižené, jakož i údaje o informačních a operátorských službách a telefonních seznamech. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních a mobilních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. V případě, že je účastníkovi poskytována sleva z ceny služby, pak se tato sleva rozumí z ceny služby po odečtení platné sazby DPH. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální služby a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.
- Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu), složení hotovosti na ZC poskytovatele nebo v případě SÍPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě. Způsob platby přes SÍPO nelze využít v případě, že účastník uzavřel s poskytovatelem více než jednu smlouvu na poskytování služeb, tj. každá ze služeb je účastníkovi poskytována na základě zvláštní smlouvy a dále v případech, kdy smlouva je uzavírána bez přítomnosti poskytovatele nebo jím pověřené osoby.
- Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník bere na vědomí, že poskytovatel předkládá na žádost účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby i v jiné formě než tištěné. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka (včetně ceny za služby TELEFON) předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby na ZC nebo na základě písemné žádosti doručené poskytovateli. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vytvoření vyúčtování i tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právníkou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.
- Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některých služeb byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečným poskytnutým službám (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služeb 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
- Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací plateb, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní



pohledávku pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

7. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby: aktivací poplatek, pravidelné měsíční ceny za služby, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb, vratnou kauci na služby a další ceny dle smlouvy či jiných smluvních ujednání a platného Ceníku.

9. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za 1 kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Změna tematických televizí (poskytovaných za tzv. tv body) bude poskytovatelem provedena na základě žádosti účastníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínky zachování stávajícího počtu tv bodů; takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. Smlouva na tematické televize poskytované za Kč se uzavírá vždy na dobu určitou v délce uvedené na smlouvě či dodatku. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz).

10. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

## ČL. VI

### SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud a to v případech, kdy mezi stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. V případě sjednání rozhodčí doložky je příslušný k řešení sporů ze smlouvy dohodnutý rozhodce či rozhodčí soud.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečností smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými pr. předpisy, zejména ZoEK, obchodním a občanským zákoníkem.
5. Smlouvu a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na infostránkách, zveřejněním na [www.ada-net.cz](http://www.ada-net.cz) a v každé své provozovně. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkající se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
8. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
9. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
10. Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.
11. Tyto VP nabývají účinnosti 22.5.2018. .

V Adamově dne 22.5.2018

ABLE agency, s.r.o.

Bc. Roman Pilát, MBA, jednatel společnosti

Součástí smlouvy o poskytování pevného připojení k Internetu společnosti ABLE agency, s.r.o.

### Definice rychlostí služeb

dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/08.2020-9

Dosahovaná kvalita a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech technických, tedy ovlivnitelných ze strany poskytovatele, dále neovlivnitelných ze strany poskytovatele, ani ze strany zákazníka, stejně tak i na faktorech, které zákazník může přímo ovlivnit.

Mezi faktory ovlivňující kvalitu a rychlost poskytované služby přístupu k Internetu patří: využívaná technologie datového připojení a její technologické a technické charakteristiky, povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí, úroveň pokrytí signálem WiFi, nastavení a vytížení WiFi sítě, technické zařízení, které zákazník používá, charakter budovy, ve které zákazník službu využívá, poloha koncového zařízení, frekvenční pásmo WiFi, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů apod.

**Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou je stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii (bezdrátové připojení radiovým přijímačem s anténou/optické připojení FTTH/připojení FTTX) a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost je na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu a ovlivňujícími faktory, viz níže.

- U bezdrátového připojení jsou ovlivňujícími faktory povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí (silný déšť, vítr, sníh), nastavení a vytížení WiFi sítě, poloha koncového zařízení vzhledem k terénu, zalesnění, cesta šíření signálu v zastavěných oblastech, náhodná koncentrace uživatelů, pak nastavení a vytížení domácí WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.
- U připojení optického (FTTH/ FTTX) jsou ovlivňujícími faktory technické poškození trasy optického či metalického kabelu, porucha síťových zařízení poskytovatele, dále pak nastavení a vytížení domácí WiFi sítě účastníka, koncové zařízení, které účastník používá.

Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jako jednotku uvádíme kilobity za sekundu (např. kbit/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$\begin{aligned} R_{\max}(\text{download}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{download}), \\ R_{\max}(\text{upload}, L 4) &\rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq \\ &\geq 95 \% \text{ IRCIR+EIR}(\text{upload}), \end{aligned}$$

kde

$R_{\max}$  je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojová vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti  $R_{\max}$  (L 1).

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat. Poskytovatel inzerovanou rychlost uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, touto hodnotou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s účastníkem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \leq R_{\max}(\text{download}, L 4),$$

$$R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L 4),$$

kde

$R_{\text{inzer}}$  je inzerovaná rychlost,  $R_{\max}$  je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může účastník 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$BDR(\text{download}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4),$$

$$BDR(\text{upload}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4),$$

kde

BDR je běžně dostupná rychlost,  $R_{\text{inzer}}$  je inzerovaná transportní vrstva RM ISO/OSI.

**Minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel smluvně zavázal účastníkovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{min}(\text{download}, L4) \geq 30\% R_{inzer}(\text{download}, L4)$   
a zároveň  
 $SDR(\text{download}, L4) \geq R_{min}(\text{download}, L4)$ ,

$R_{min}(\text{upload}, L4) \geq 30\% R_{inzer}(\text{upload}, L4)$  a  
zároveň  
 $SDR(\text{upload}, L4) \geq R_{min}(\text{upload}, L4)$ ,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti,  $R_{min}$  je minimální rychlost,  $R_{inzer}$  je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

Ve smyslu definice a specifikace odchylky, tato dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována takto:

Za **velkou trvajícím 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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$   
a zároveň  
 $TBDR(\text{download}) > 70$  minut

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$   
a zároveň  
 $TBDR(\text{upload}) > 70$  minut,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$ ,  
a zároveň  
 $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5$  minuty  
a zároveň  
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$ ,

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$ ,  
a zároveň  
 $\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5$  minuty  
a zároveň  
 $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{TestB})$ ,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI,  $t_x$  ( $x \in N^+$ ) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti,  $T_{TestB}$  je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.