

PODMÍNKY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K INTERNETU

Podmínky služby připojení k internetu společnosti Libli s.r.o., IČ: 04593332, DIČ: CZ04593332, sídlem: Dornych 486/47b, Trnitá, 617 00 Brno, zapsané u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 90820

V Brně dne 1. 1. 2019

Znění účinné od 1. 1. 2019

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto podmínky služby Libli TV (dále jen „**Podmínky služby Internet**“) upravují podmínky, za nichž společnost Libli s.r.o., IČ: 04593332, DIČ: CZ04593332, sídlem: Dornych 486/47b, Trnitá, 617 00 Brno, zapsaná u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 90820 (dále jen „**Poskytovatel**“), poskytuje Účastníkovi službu přenosu dat a připojení k síti internet (dále jen „**Internet**“).
- 1.2 Mimo základní službu Internet může Poskytovatel poskytovat i doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele uvedené v Ceníku Poskytovatele uveřejněného na internetových stránkách Poskytovatele www.libli.cz (dále jen „**Internetové stránky**“).
- 1.3 Poskytovatel poskytuje službu Internet na základě účastnické Smlouvy. Tyto Podmínky služby Internet služby tvoří vždy součást Smlouvy.
- 1.4 „**Doplňkovými službami**“ se pro účely těchto Podmínek služby rozumí další služby související s poskytováním služby Internet (např. veřejná IP).
- 1.5 „**Službami**“ se pro účely těchto Podmínek služby rozumí služba Internet a Doplňkové služby.
- 1.6 Pokud není v těchto Podmínkách služby Internet uvedeno jinak, mají pojmy uvedené v těchto Podmínkách služby Internet s počátečním velkým písmenem stejný význam jaký mají ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „**VOP**“), a to zejména v čl. 1 VOP.
- 1.7 Pokud tyto Podmínky služby Internet nestanoví jinak, použijí se VOP, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu služby Internet nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené ve Smlouvě.

2. ZÁKLADNÍ POPIS SLUŽBY

- 2.1 Službu lze využívat pouze v síti Poskytovatele na území České republiky pouze v místě připojení, které si Účastník pro využívání služby Internet ve Smlouvě zvolí (dále jen „**Odběrné místo**“).
- 2.2 Službu lze využívat pouze prostřednictvím Koncového zařízení dodaného Poskytovatelem nebo Koncového zařízení, které bude splňovat požadavky uvedené na Internetových stránkách (Seznam schválených Koncových zařízení), resp. které bude schváleno pověřeným technikem Poskytovatele.
- 2.2 Není-li v těchto podmínkách uvedeno jinak, platí pro práva a povinnosti smluvních stran ustanovení VOP a listiny Smlouvy, v platném znění, včetně dalších dokumentů v ní jmenovaných.

3. INSTALACE A AKTIVACE SLUŽBY INTERNET

- 3.1** Služba Internet bude dostupná po aktivaci služby na Odběrném místě Účastníka.
- 3.2** Aktivací služby Internet Účastník potvrzuje, že se seznámil s VOP, těmito Podmínkami služby Internet a s Podmínkami pro zpracování osobních údajů a že tyto podmínky, za nichž Poskytovatel službu Internet poskytuje, akceptuje.
- 3.3** Nebude-li možné instalaci provést do 60 dnů ode dne podpisu Smlouvy, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil, nedohodne-li se Účastník s Poskytovatelem jinak.
- 3.4** V případě, že Poskytovatel pro aktivaci služby Internet neumožňuje využít samoinstalační balíčky, prostřednictvím kterých si Účastník nainstaluje službu Internet svépomocí, je pro aktivaci služby Internet nutná odborná instalace technikem Poskytovatele na Odběrném místě. Účastník je povinen poskytnout technikovi součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu služby Internet a Zařízení. Instalaci hradí účastník v ceně dle Ceníku.
- 3.5** Čas instalace bude s Účastníkem vždy domluven předem. Zjistí-li Účastník, že nemůže být v domluveném termínu přítomen, je třeba, aby řádně zmocnil dospělou osobu dle podmínek uvedených ve VOP, případně sjednal s Poskytovatelem nový čas instalace. Odvolat sjednaný čas instalace lze však nejpozději 3 hodiny před sjednaným termínem – v opačném případě je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi náhradu škody ve výši „marného výjezdu“ dle Ceníku.
- 3.6** Účastník je plně zodpovědný za zajištění souhlasu vlastníka nemovitosti, případných veřejnoprávních orgánů, či soukromých osob, jejichž práva mohou být instalací dotčena. Ukáže-li se, že Účastník takovým souhlasem nedisponuje, je Účastník povinen nahradit Poskytovateli veškerou újmu, která Poskytovateli v této souvislosti vznikne.
- 3.6** Dojde-li k ukončení Smlouvy, resp. výpůjčky, je třeba provést odbornou demontáž Zařízení, která byla Poskytovatelem namontována na střechu nebo vnější plášť nemovitosti. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli jeho odbornou demontáž, a to nejpozději do 30 dnů od ukončení Smlouvy, v pracovních dnech mezi 8. – 16. hodinou, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak. Demontáž Zařízení při ukončení Služby nezahrnuje stavební úpravy na uvedení do stavu před Instalací (např. zatmelení vrtaných otvorů apod.). Zajištění a náklady na takové stavební úpravy nese Účastník.

4. ZMĚNA SLUŽBY INTERNET

- 4.1** Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplaty dle Ceníku na jiné místo při současném splnění těchto předpokladů:
- Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitostí, kam má být Služba přemístěna;
 - u přemísťované Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
 - Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přemístěním Služby a na vyžádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů;
 - na místě, na které má být Služba přemístěna, je možné Službu Poskytovatelem poskytovat.
- 4.2** Pokud žádost o přemístění Služby nesplňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je Poskytovatel oprávněn ji odmítnout.
- 4.3** Pokud je na daném Odběrném místě poskytováno Poskytovatelem Účastníkovi více služeb elektronických komunikací, nelze službu Internet přemístit samostatně, ale pouze se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Odběrném místě.
- 4.4** Změny služby Internet včetně Doplňkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele, na Pobočkách nebo jiným Poskytovatelem podporovaným způsobem.

5. PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY INTERNET

- 5.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu Internet s parametry uvedenými v příloze č. 1 těchto Podmínek služby Internet.
- 5.2** Minimální rychlosti stahování a odesílání dat se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu).
- 5.3** Maximální rychlosti stahování a odesílání dat se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání.
- 5.4** Běžně dostupnou rychlostí stahování a odesílání dat se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.
- 5.5** Inzerovanou rychlostí stahování a odesílání dat se rozumí taková rychlost, kterou Poskytovatel používá ve svých obchodních sděleních.
- 5.6** Všechny varianty (tarify) nabízené Služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Měření rychlosti Služby probíhá na transportní vrstvě (UDP).
- 5.7** Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat Zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů Služby a poskytnutá plná technická podpora.
- 5.8** V případě oprav či údržby sítě Internet může dojít k omezení poskytování Služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.
- 5.9** Odchylka od inzerované rychlosti služby Internet (tarifu), ať už rychlosti stahování, či rychlosti nahrávání, nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k Internetu, zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb. Reálný dopad pro Účastníka, v případě velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování, či nahrávání služby Internet, je, že stahování či nahrávání obsahu, aplikací, nebo služeb může být pomalejší.
- 5.10** Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tedy tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytování služby s horšími než smluvně garantovanými parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více služeb poskytovaných Účastníkovi Poskytovatelem, nejsou porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 5.11** V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby Internet, zejména rychlosti stahování nebo nahrávání, od minimálních parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu postupem dle článku 11. VOP. Velkou odchylkou se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality Služby. Trvalou odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Služby delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. Pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu Služby delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.
- 5.12** Za účelem dodržení povinností stanovených Poskytovateli přímo platnými právními předpisy nebo uloženými soudem nebo jiným oprávněným orgánem veřejné moci je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nezbytném pro zajištění odposlechu, uchování provozních a lokalizačních údajů a zablokování přístupu ke konkrétnímu obsahu. Opatření řízení datového provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s příslušnými právními předpisy a práva Účastníků nejsou v tomto směru jakýmkoliv způsobem dotčena.

6. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 6.1** Zařízení Poskytovatel podle konkrétní nabídky Účastníkovi pronajme, zdarma vypůjčí nebo prodá.
- 6.2** Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Zařízení může Poskytovatel poskytovat služby elektronických komunikací i dalším Účastníkům. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného Zařízení v rámci reklamace Poskytovatel neodpovídá za uložený obsah pevného disku Zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování služby Internet může Poskytovatel aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Zařízení. Při aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.
- 6.3** Vlastníkem pronajatého nebo vypůjčeného Zařízení je Poskytovatel a Poskytovatel tedy odpovídá za to, že Zařízení je způsobilé ke smluvenému účelu užívání. Jelikož je však Zařízení instalované v nemovitosti užívané Účastníkem, je Účastník povinen hlásit Poskytovateli jakékoli poruchy, a to neprodleně po jejich zjištění.
- 6.4** Pokud bude Účastníkovi Zařízení pronajato, bude Účastník platit za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené v Ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování služby Internet či Doplňkových služeb.
- 6.5** V případě ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá Zařízení do 30 dnů, pokud byly ke dni ukončení Smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 3.500,- Kč. V případě, že Účastník takové zařízení nevrátí Poskytovateli ve stavu, v jakém jej od něj převzal s přihlednutím k běžnému opotřebení, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která mu tím vznikla. Účastník je povinen zásilku obsahující Zařízení při odesílání pojistit do výše smluvní pokuty. Zařízení se považuje za vrácené v momentě převzetí Poskytovatelem.
- 6.6** Vypůjčka a pronájem se zřizuje ke Smlouvě na Službu Internet, a to na dobu trvání Smlouvy. Ukončením Smlouvy na Službu Internet dojde k ukončení i smlouvy o vypůjčce, resp. smlouvy o pronájmu Zařízení.
- 6.7** Pokud pronajaté nebo vypůjčené Zařízení Účastník vrátí, aniž by s Poskytovatelem ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.
- 6.8** Účastník je povinen pronajaté, resp. vypůjčené Zařízení chránit proti poškození, ale i ztrátou a krádeží. Účastník je povinen užívat Zařízení pouze ke sjednanému účelu a způsobem, o kterém byl poučen a který odpovídá pokynům v uživatelské příručce, kterou Účastník spolu se Zařízením obdržel.

7. OHLAŠOVÁNÍ ZÁVAD

- 7.1** Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle Poskytovatele uvedeném na Internetových stránkách Poskytovatele. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje služby Internet, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě Poskytovatel požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 7.2** V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým zařízením, které není ve vlastnictví Poskytovatele, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany Poskytovatele spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd dle Ceníku.
- 7.3** Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 5 kalendářních dnů s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

7.4 Poskytovatel neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke službě Internet, pokud není dohodnuto jinak.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění. O sporech mezi Účastníkem a Libli rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory může spotřebitel v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací Českého telekomunikačního úřadu www.ctu.cz, v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra www.finarbitr.cz a v případě ostatních sporů u České obchodní inspekce www.coi.cz.

8.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto podmínky v celém rozsahu (zejména v části týkající se specifikace požadavků na Zařízení, rozsahu Služeb, ceny, kvality a garance poskytované Služby, podmínek instalace Zařízení, či Službu zrušit. O všech změnách bude Účastník informován ve formě stanovené ve VOP.

8.3 Nedílnou součástí těchto Podmínek služby Internet je příloha č. 1 – Garantované rychlosti a dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb.

8.4 Tyto Podmínky služby Internet nabývají účinnosti dne 1. 1. 2019.

Příloha č. 1 Podmínek služby připojení k internetu

Garantované rychlosti a dopad parametrů kvality na možnost využívání jednotlivých služeb

Optika				
Tarif	Maximální dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Garantovaná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Typ (vhodnost použití linky)*
S	30/30	18/18	3/3	2
M	100/100	60/60	10/10	3
L	300/300	180/180	30/30	3
XL	1000/1000	600/600	100/100	3

5G				
Tarif	Maximální dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Garantovaná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Typ (vhodnost použití linky)*
S	N/A	N/A	N/A	N/A
M	40/4	24/2,4	2/0,2	2
L	50/8	30/4,8	2,5/0,4	2
XL	100/10	60/6	5/0,5	3

WiFi				
Tarif	Maximální dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Garantovaná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Typ (vhodnost použití linky)*
S	10/2	6/1,2	0,5/0,1	1
M	20/4	12/2,4	1/0,2	2
L	30/6	18/3,6	1,5/0,3	3
XL	N/A	N/A	N/A	N/A

DSL				
Tarif	Maximální dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Garantovaná rychlost stahování/odesílání (Mbps)	Typ (vhodnost použití linky)*
S	N/A	N/A	N/A	N/A
M	20/2	12/1,2	0,25/0,125	2
L	50/5	30/3	0,25/0,125	2
XL	100/10	60/6	0,25/0,125	3
XXL	250/25	150/15	0,25/0,125	3

*Typ 1: Vhodné například pro surfování na internetu či posílání emailů. Není doporučeno pro IPTV a další video/streaming služby.

Typ 2: Vhodné pro všechny aktivity na internetu, včetně IPTV.

Typ 3: Vhodné pro všechny aktivity na internetu, včetně IPTV a to i pro využití více uživatelů současně (například rodina).