# Všeobecné podmínky

**poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ProfiNet s.r.o. v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. platné od 1. listopadu 2026**

**1. Předmět Všeobecných podmínek**

1.1 Společnost ProfiNet s.r.o., se sídlem Krkonošská 16, 543 01 Vrchlabí, IČ 25283235, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 12703, tel. 732 158 158 a 491 612 612, e-mail info@profi-net.cz (dále jen „poskytovatel“), poskytující služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) na základě osvědčení č. 984 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 8. března 2006, tímto v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“). VOP upravují poskytování služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a objednávky či objednávek, které jsou přílohou smlouvy a obsahují specifikaci poskytované služby nebo služeb (dále jen „objednávka“), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VOP, ceník služeb, popis služeb, parametry kvality služeb včetně rychlostí služby přístupu k internetu, servisní služby, shrnutí smlouvy a informace poskytnuté před uzavřením smlouvy, případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Uzavřením smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, objednávkou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, objednávky, těchto VOP a případných dalších ujednání poskytovat účastníkovi sjednané služby po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

**2. Definice pojmů**

2.1 „smlouva“ je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 „objednávka“ je specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby či služeb. Součástí objednávky je souhlas vlastníka objektu, pokud je ke zřízení služby nutný.

2.3 „ceník“ je přehled cen tarifů, služeb a dalších poplatků (např. za aktivaci, opětovné zapojení služby, upomínku či zařízení) uveřejněný na www.profi-net.cz nebo uvedený v objednávce.

2.4 „účastník“ (nebo též „zákazník“) je osoba, která s poskytovatelem uzavřela smlouvu.

2.5 „spotřebitel“ je účastník, který je fyzickou osobou a uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

2.6 „podnikající fyzická osoba“ je účastník, který je fyzickou osobou a uzavírá smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti.

2.7 „mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace“ je účastník, který toto své postavení doloží poskytovateli prohlášením před uzavřením smlouvy a který se práv, jež mu z tohoto postavení plynou podle ZEK, výslovně nevzdal.

2.8 „textová podoba“ je sdělení zaslané na kontaktní e-mail účastníka uvedený ve smlouvě, SMS zprávou na kontaktní telefonní číslo účastníka, listinnou zásilkou na korespondenční adresu účastníka nebo uložením dokumentu v klientské sekci, o kterém je účastník současně vyrozuměn e-mailem, SMS zprávou nebo listinnou zásilkou.

2.9 „shrnutí smlouvy“ je stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy podle ZEK odpovídající vzoru stanovenému prováděcím nařízením Komise (EU) 2019/2243.

2.10 „den zřízení služby“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby účastníkem.

2.11 „přípojný bod“ (nebo též „koncový bod“) telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti či jsou účastníkovi předávány služby.

2.12 „koncové zařízení“ je zařízení připojované ke koncovému bodu sítě, které umožňuje využívání služby.

2.13 „dotované koncové zařízení“ je koncové zařízení, které poskytovatel účastníkovi poskytl v souvislosti se smlouvou bezplatně nebo za zvýhodněných podmínek.

2.14 „závada“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud příčina nastala za přípojným bodem (na straně účastníka).

2.15 „porucha“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud příčina nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

2.16 „dohled“ je činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) k zajištění jejího bezproblémového provozu a dodržení sjednaných parametrů služby. Kontakt na dohled, který přijímá i hlášení poruch a objednávky servisu, je uveden na www.profi-net.cz.

2.17 „klientská sekce“ je zabezpečená část webu poskytovatele na adrese klient.profi-net.cz, do které má účastník přístup pomocí přihlašovacích údajů.

2.18 „omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za opětovné zapojení, je-li v ceníku stanoven.

2.19 „minimální měsíční plnění“ je částka uvedená ve smlouvě, objednávce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout cena užívaných služeb za jedno zúčtovací období. Klesne-li cena využívaných služeb pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtován rozdíl do výše minimálního měsíčního plnění.

2.20 „aktivační poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení služby.

2.21 „jistina“ je částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků účastníka. Poskytovatel z ní čerpá pouze tehdy, pokud závazek po splatnosti není uhrazen ani po předchozí písemné výzvě. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina bez zbytečného odkladu vrácena účastníkovi, případně snížená o dlužné částky.

2.22 „předplatné/kredit“ je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele. Cena za služby je čerpána ze složené částky; po jejím vyčerpání bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného či kreditu.

2.23 „minimálně zajištěná kvalita služby“ (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby účastník mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

**3. Uzavření, trvání a ukončení smlouvy**

3.1 Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, popř. dnem jejího elektronického uzavření dle odst. 14.6. Smlouva je uzavřena také jiným jednáním účastníka, který není spotřebitelem, ze kterého jednoznačně vyplývá jeho souhlas s doručeným návrhem smlouvy, zejména zahájením užívání služby nebo úhradou prvního vyúčtování; v takovém případě je smlouva uzavřena v obsahu doručeného návrhu dnem, kdy k tomuto jednání došlo. Specifikace předmětu plnění je v objednávce. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna objednávka. S každou další akceptovanou objednávkou téhož účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v této objednávce. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena před akceptací první objednávky s tím, že teprve akceptací první objednávky se sjednává poskytovaná služba.

3.2 Před uzavřením smlouvy nebo její změny poskytne poskytovatel účastníkovi, který je spotřebitelem, a účastníkovi, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, který se tohoto práva nevzdal, informace a shrnutí smlouvy podle ZEK. Není-li z objektivních technických důvodů možné poskytnout shrnutí smlouvy před jejím uzavřením, poskytne je poskytovatel bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy a smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy účastník po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se smlouvou.

3.3 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry. Zjistí-li poskytovatel takovou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby, nebo je účastník i poskytovatel oprávněn do 3 dnů ode dne zjištění překážky od smlouvy bez sankcí odstoupit.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen sjednaným dnem zřízení služby, nejdříve však po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz; dnem zřízení služby je pak první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

3.6 Smlouva či objednávka se uzavírá na dobu neurčitou, nebo na dobu určitou. Není-li ve smlouvě nebo objednávce dohodnuto jinak, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání se počítá ode dne účinnosti smlouvy či objednávky. Ve smlouvě nebo objednávce může být sjednán závazek účastníka využívat službu po stanovenou dobu, případně s minimálním měsíčním plněním.

3.7 Smlouvu na dobu určitou se spotřebitelem lze uzavřít nejvýše na 24 měsíců; jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. To platí i pro účastníka, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, pokud se tohoto práva výslovně nevzdal. Uzavření smlouvy o doplňkových službách nebo koncovém zařízení neprodlužuje původní dobu trvání smlouvy, ledaže s tím účastník výslovně souhlasí.

3.8 Nesdělí-li účastník poskytovateli nejpozději v poslední den sjednané doby, že na dalším trvání smlouvy či objednávky nemá zájem, mění se smlouva či objednávka po uplynutí sjednané doby na smlouvu či objednávku na dobu neurčitou za dosavadních podmínek. Poskytovatel informuje účastníka v textové podobě, jasně a srozumitelně, nejméně 1 měsíc před uplynutím sjednané doby o jejím konci, o způsobech, jak lze smlouvu vypovědět, a o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Informaci o nejvýhodnějších cenách poskytuje poskytovatel účastníkům také alespoň jednou ročně. Po uplynutí sjednané doby může účastník smlouvu kdykoli bezplatně vypovědět s výpovědní dobou dle odst. 3.9.

3.9 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu nebo jednotlivou objednávku uzavřenou na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Účastník může ve výpovědi určit i pozdější den zániku smlouvy. Výpověď musí obsahovat identifikaci účastníka a vypovídané služby.

3.10 Účastník je oprávněn vypovědět i smlouvu nebo objednávku uzavřenou na dobu určitou, a to s výpovědní dobou dle odst. 3.9. Skončí-li smlouva či objednávka na dobu určitou výpovědí účastníka nebo dohodou před uplynutím sjednané doby z jiných důvodů než podle odst. 3.11, je účastník povinen uhradit poskytovateli úhradu za předčasné ukončení takto:

a) účastník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, je povinen úhradu zaplatit pouze tehdy, skončí-li smlouva či objednávka do 3 měsíců ode dne jejího uzavření; úhrada nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů, resp. jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění, zbývajících do konce sjednané doby trvání. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy; je-li poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze výši úhrady určit z ceníkové ceny. Skončí-li smlouva či objednávka později než 3 měsíce ode dne uzavření, úhrada se nepožaduje;

b) ostatní účastníci jsou povinni zaplatit úhradu ve výši sjednané ve smlouvě nebo objednávce; není-li sjednána, ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů, resp. minimálních sjednaných měsíčních plnění, zbývajících do konce sjednané doby trvání;

c) ponechá-li si účastník dotované koncové zařízení, je povinen zaplatit za ně úhradu, která nesmí překročit poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou při uzavření smlouvy ani část ceny za služby zbývající do konce sjednané doby trvání; použije se nižší z obou částek. Bylo-li omezeno využívání zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději při zaplacení úhrady.

3.11 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu bez jakékoliv úhrady, s výjimkou úhrady za dotované koncové zařízení dle odst. 3.10 písm. c), v případech stanovených ZEK, zejména při změně smluvních podmínek dle čl. 13. Má-li spotřebitel právo ukončit smlouvu ke kterékoli složce balíčku služeb z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy, má právo ukončit ji ke všem složkám balíčku.

3.12 Smlouva může zaniknout také přenesením telefonního čísla k jinému poskytovateli nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu na základě žádosti účastníka podané u přejímajícího poskytovatele, a to postupem podle § 34 a § 34a ZEK.. Závazek ze smlouvy v takovém případě zaniká ke dni stanovenému ZEK. Skončí-li závazek výpovědí účastníka, může si účastník své telefonní číslo přenést k jinému poskytovateli ještě nejméně 1 měsíc ode dne zániku závazku, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá. Podrobnosti upravují podmínky pro přenesení čísla a změnu poskytovatele služby přístupu k internetu zveřejněné na www.profi-net.cz.

3.13 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit, pokud (i) účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (ii) účastník soustavně opožděně platí (tj. zaplatil alespoň 2 po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti) nebo soustavně neplatí (tj. eviduje alespoň 3 nezaplacená vyúčtování) cenu za služby, a to vždy po prokazatelném upozornění účastníka, (iii) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iv) dojde k ukončení

smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení pro poskytování služby, nebo (v) účastník opakovaně a podstatně porušuje povinnosti dle čl. 5 a nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě stanovené v upozornění poskytovatele.

3.14 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit, zejména pokud (i) služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce, nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, jde-li o plánované, předem oznámené odstávky nebo o nedostupnost zaviněnou účastníkem.

3.15 Výpověď či odstoupení od smlouvy nebo objednávky může účastník učinit písemně (listinnou zásilkou na adresu sídla poskytovatele), e-mailem odeslaným na adresu info@profi-net.cz, nebo prostřednictvím klientské sekce, umožňuje-li to. Účastník, který je spotřebitelem, může odstoupit od smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči poskytovateli. Poskytovatel doručuje výpověď či odstoupení účastníkovi v textové podobě. Výpověď i odstoupení jsou učiněny dnem jejich doručení druhé smluvní straně.

3.16 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nebo elektronickým potvrzením nové objednávky, podpisem dodatku smlouvy nebo nabytím účinnosti změny smluvních podmínek postupem dle čl. 13.

**4. Práva a povinnosti poskytovatele**

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, objednávkou, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách smluvních podmínek způsobem a ve lhůtách stanovených v čl. 13.

4.1.3 Provádět nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi dle odst. 9.6, a to pokud možno v nočních hodinách.

4.1.4 Odstraňovat poruchy tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch způsobených vyšší mocí.

4.1.5 Při přerušení nebo vadném poskytnutí služby poskytovatel poskytne účastníkovi slevu, popř. vrácení ceny, postupem dle čl. 10. Za škodu poskytovatel odpovídá v rozsahu stanoveném právními předpisy. Vůči účastníkovi, který není spotřebitelem, je odpovědnost poskytovatele za škodu vzniklou v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby omezena v každém jednotlivém případě do výše trojnásobku průměrné měsíční ceny za dotčenou službu a odpovědnost za ušlý zisk je vyloučena. Toto omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu na přirozených právech člověka ani na paušální náhrady dle odst. 4.1.6.

4.1.6 Dojde-li porušením povinnosti poskytovatele ke zpoždění nebo zneužití přenesení telefonního čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nebo k nedodržení dohodnutého termínu opravy či instalace, má účastník nárok na paušální náhradu ve výši a za podmínek stanovených právními předpisy.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu řádně ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence apod.), pokud budou dodrženy sjednané parametry služby.

4.2.3 Měnit smluvní podmínky, VOP a ceník za podmínek a postupem dle čl. 13.

4.2.4 Měnit identifikační čísla objednávky a smlouvy, přihlašovací údaje účastníka, o čemž účastníka bez zbytečného odkladu informuje.

4.2.5 Nezřídit službu či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a objednávka včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti, neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.6 Omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou přístupu k číslům tísňového volání, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti nebo službu nezaplatí a nezjedná nápravu ani v náhradní lhůtě, nejméně 7 dnů, stanovené v upozornění poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poskytovateli náklady spojené se zasláním upozornění ve výši dle ceníku, jsou-li v něm stanoveny. Užívá-li účastník několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem účtovat poplatek dle ceníku, je-li v něm stanoven.

4.2.8 Neuzavřít smlouvu či nezměnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.9 Od smlouvy s účastníkem, který není spotřebitelem, odstoupit s okamžitou účinností, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.10 Uvést obchodní firmu a sídlo účastníka, který je právnickou osobou nebo podnikatelem, na svém referenčním listu, pokud s tím účastník nevyslovil nesouhlas.

4.2.11 Jednostranně kdykoliv provést změnu služby, a tím i změnu objednávky, pokud jde o změnu výhradně ve prospěch účastníka, zejména dojde-li ke zlepšení kvalitativních parametrů služby bez zvýšení ceny. O takové změně poskytovatel účastníka informuje.

**5. Práva a povinnosti účastníka**

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2 Užívat službu v souladu s právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou a VOP, zejména nepodporovat ani neumožňovat nelegální činnosti, neporušovat práva na ochranu osobnosti a autorská práva, nešířit počítačové viry, nenarušovat bezpečnost sítí a systémů ani netestovat jejich zranitelnost bez souhlasu jejich vlastníka, nezasahovat do služeb jiných uživatelů (např. přetěžováním či zahlcováním daty) a nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, je-li to nutné.

5.1.5 Uhradit poskytovateli účelně vynaložené náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které poskytovatel musel vynaložit proto, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.6 Ke dni ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy.

5.2.2 Pravidelně kontrolovat svou e-mailovou schránku a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat poskytovateli, případně je aktualizovat v klientské sekci.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebné pro poskytování služby a uhradit poskytovateli škodu, která mu vznikla v důsledku nepravdivých či neúplných údajů sdělených účastníkem.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka oproti stavu při zřízení služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje k přípojnému bodu.

5.2.6 Poskytnout poskytovateli součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby a umožnit mu přístup k zařízením poskytovatele a k zařízením účastníka zařazeným do dohledu.

5.2.7 Služba je předána v den zřízení služby. Účastník má právo zajistit si na své náklady k převzetí služby přítomnost kvalifikované osoby; nezajištění takové osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, došlo-li k neoprávněnému užívání služby třetí osobou zaviněním účastníka.

5.2.9 Zvolit si korespondenční adresu pro doručování písemností poskytovatele. Písemnost odeslanou poskytovatelem na tuto adresu, která se vrátí jako nedoručitelná, lze považovat za doručenou dnem dojití. Nezvolí-li si účastník korespondenční adresu, platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Využívat pro korespondenci s poskytovatelem kontaktní e-mail uvedený ve smlouvě a udržovat jej funkční.

5.2.11 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací není zcela bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za takto vzniklé škody poskytovatel neodpovídá, nezpůsobil-li je porušením svých povinností.

5.2.12 Má-li účastník v nájmu nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení po ukončení smlouvy vrátit na své náklady. Nevrátí-li je ani v dodatečné lhůtě stanovené poskytovatelem, bude mu účtována cena zařízení dle ceníku, není-li v něm uvedena, jeho obvyklá cena v době ukončení smlouvy. Účastník odpovídá za poškození, ztrátu a odcizení zařízení poskytovatele umístěného v jeho prostorách.

**6. Rozsah a vymezení poskytované služby**

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v objednávce a v ceníku.

6.2 Jednotlivé objednávky nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením jedné objednávky nezaniká platnost ostatních objednávek, nejde-li o balíček služeb.

6.3 Ujednání obsažená v objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou objednávku.

6.4 Je-li užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou účastníkovi třetí osobou na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, považuje se zrušení nebo pozastavení takové služby za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.5 Poskytovatel uplatňuje pouze přiměřená opatření pro řízení provozu podle nařízení (EU) 2015/2120, zejména k zachování integrity a bezpečnosti sítě a k předcházení jejímu přetížení. Tato opatření mohou dočasně snížit rychlost nebo kvalitu služby, nerozlišují mezi obsahem, aplikacemi ani službami a nejsou spojena se sledováním obsahu komunikace účastníka. Tím není dotčeno omezení přístupu k obsahu, které poskytovateli ukládají právní předpisy nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci. V případě bezpečnostního incidentu, hrozby nebo zranitelnosti je poskytovatel oprávněn přijmout nezbytná opatření včetně dočasného omezení služby a o zvláštní a závažné hrozbě informuje dotčené účastníky včetně možných ochranných opatření.

**7. Kvalita služby přístupu k internetu**

7.1 Pro službu přístupu k internetu v pevném místě se pro stahování (download) i odesílání (upload) dat rozlišuje rychlost maximální, inzerovaná, běžně dostupná a minimální. Hodnoty rychlostí jednotlivých tarifů uvádí poskytovatel v objednávce a ve specifikaci služeb zveřejněné v sekci Dokumenty na www.profi-net.cz. Není-li u tarifu uvedeno jinak, maximální rychlost se rovná rychlosti inzerované, běžně dostupná rychlost činí 60 % a minimální rychlost 30 % rychlosti inzerované.

7.2 Maximální rychlost je nejvyšší rychlost, která je na dané přípojce reálně dosažitelná. Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel uvádí v obchodní komunikaci a ceníku; nesmí být vyšší než maximální rychlost.

7.3 Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou může účastník očekávat a reálně dosahovat po 95 % času během jednoho kalendářního dne; odpovídá nejméně 60 % inzerované rychlosti. Minimální rychlost je nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel smluvně zavazuje účastníkovi poskytnout; odpovídá nejméně 30 % inzerované rychlosti.

7.4 Velkou trvající odchylkou se rozumí souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou se rozumí alespoň tři poklesy skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, každý v trvání alespoň 3,5 minuty, v časovém úseku 90 minut. Pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu minimální rychlosti se považuje za výpadek služby (poruchu).

7.5 Skutečně dosahovaná rychlost se ověřuje měřením na koncovém bodě sítě prostřednictvím kabelového připojení, a to certifikovaným měřením nástrojem ČTÚ-NetTest (www.nettest.cz) nebo jiným průkazným způsobem. Na rychlost mohou mít vliv zejména koncové zařízení a nastavení účastníka, bezdrátové připojení (Wi-Fi) v prostorách účastníka a počet současně připojených zařízení.

7.6 Velká trvající odchylka, velká opakující se odchylka a pokles pod minimální rychlost jsou vadným plněním. Účastník má právo uplatnit reklamaci dle čl. 10 a v případě oprávněné reklamace na přiměřenou slevu z ceny.

**8. Ceny, vyúčtování a placení**

8.1 Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku nebo sjednány dohodou smluvních stran ve smlouvě či objednávce. Ceny pro spotřebitele jsou uváděny včetně DPH. Ceny pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, mohou být uváděny bez DPH, je-li to výslovně uvedeno. Ceny jsou uváděny v korunách českých.

8.2 Vyúčtování služeb provádí poskytovatel daňovým dokladem. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty.

8.3 Daňový doklad vystavuje poskytovatel v elektronické podobě; zasílá jej účastníkovi e-mailem, případně jej zpřístupní v klientské sekci, není-li v objednávce stanoveno jinak.

8.4 Přeplatky může poskytovatel použít na úhradu splatných nedoplatků účastníka. Jinak je na žádost účastníka vrátí.

8.5 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb variabilním symbolem. V případě nedostatečné identifikace platby je poskytovatel oprávněn započíst ji na nejstarší splatnou pohledávku.

8.6 Není-li ve smlouvě nebo objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 14 dnů, zúčtovacím obdobím je kalendářní

měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení zúčtovacího období.

8.7 Je-li účastník v prodlení s placením, má poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.

**9. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad**

9.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele na kontakt uvedený na www.profi-net.cz. Hlášení poruch je bezplatné.

9.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od jejich nahlášení.

9.3 Hlášení by mělo obsahovat identifikaci účastníka a služby, popis poruchy či závady, dobu jejího vzniku nebo zjištění, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

9.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí ustanoveními tohoto článku. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v objednávce, vyřazení se provádí změnou objednávky na základě písemné žádosti.

9.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud není ve smlouvě sjednána paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

9.6 U služeb zařazených do dohledu je účastník povinen hlásit výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které mohou přechodně vyřadit zařízení sítě z provozu, a plánované odstávky svých zařízení nejméně 24 hodin předem. Poskytovatel je povinen oznamovat nejméně 48 hodin předem plánované odstávky sítě, které mohou ovlivnit kvalitu nebo rozsah služby.

**10. Reklamace**

10.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Klesne-li dostupnost služby z důvodu poruchy pod dostupnost garantovanou v SLA, má účastník nárok na náhradu, kterou uplatní reklamací.

10.2 Není-li ve smlouvě nebo objednávce stanoveno jinak, poskytovatel garantuje SLA s dostupností služby 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše se v případě úhrnné doby poruch delší než 21 hodin stanoví vzorcem: Náhrada = celková periodická platba [Kč] × (úhrnná doba poruch [hod] – 21) / 720.

10.3 Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny, jde-li o reklamaci vyúčtování (u předplacených služeb ode dne poskytnutí služby), nebo do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jde-li o reklamaci služby; jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamaci lze podat písemně na adresu sídla poskytovatele, e-mailem na info@profi-net.cz nebo prostřednictvím klientské sekce, umožňuje-li to. Podání reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek na povinnost vyúčtovanou cenu uhradit.

10.4 Reklamace by měla obsahovat identifikaci účastníka a služby, popis důvodu reklamace, dobu vzniku nebo zjištění vady a kontaktní údaje.

10.5 Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřídí ji nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Vyřízení reklamace poskytovatel účastníkovi doručí prokazatelným způsobem.

10.6 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny dotčené služby v dohodnutém rozsahu, popř. dle SLA, a to v nejbližším vyúčtování, nejvýše však do výše ceny dotčené služby za příslušné období. Byla-li smlouva ukončena, bude kompenzace vyplacena v penězích do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Nárok na náhradu škody vzniklé účastníkovi, který je spotřebitelem, tímto není dotčen.

10.7 Nesouhlasí-li účastník s vyřízením reklamace, má právo podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Podrobnosti stanoví ZEK.

**11. Spotřebitelské smlouvy**

11.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy se spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory poskytovatele je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě v textové podobě.

11.2 Spotřebitel nebo koncový uživatel, který je podnikající fyzickou osobou, má právo od takové smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne předání informací dle odst. 11.1. Požádal-li spotřebitel výslovně o zahájení poskytování služby před uplynutím této lhůty, je povinen uhradit poměrnou část ceny za služby poskytnuté do okamžiku odstoupení.

11.3 Spory mezi spotřebitelem a poskytovatelem týkající se služeb elektronických komunikací, včetně sporů o peněžitá plnění za tyto služby a za související zboží, rozhoduje v rozsahu stanoveném ZEK Český telekomunikační úřad (www.ctu.gov.cz).

**12. Ochrana osobních údajů**

12.1 Správcem osobních údajů podle nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) je poskytovatel. Poskytovatel zpracovává identifikační a kontaktní údaje účastníka (zejména jméno, adresu, datum narození, telefon a e-mail) a údaje o poskytovaných službách za účelem plnění smlouvy, plnění právních povinností, zejména podle ZEK, a na základě oprávněného zájmu za účelem nabízení vlastních služeb, proti čemuž může účastník kdykoli vznést námitku. Údaje zpracovává po dobu trvání smlouvy a poté po dobu stanovenou právními předpisy.

12.2 Osobní údaje poskytovatel nepředává do třetích zemí. Zpřístupňuje je pouze orgánům veřejné moci v rozsahu stanoveném právními předpisy a zpracovatelům, kteří pro něj na základě smlouvy zajišťují činnosti související s poskytováním služeb. Subjekt údajů má právo na přístup ke svým údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování a přenositelnost, právo vznést námitku, odvolat udělený souhlas a podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.gov.cz). Svá práva může uplatnit na info@profi-net.cz nebo na adrese sídla poskytovatele.

**13. Změny smluvních podmínek**

13.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky, zejména tyto VOP, ceník a parametry služeb, z těchto důvodů: a) změna právních předpisů nebo rozhodnutí či opatření Českého telekomunikačního úřadu nebo jiného orgánu veřejné moci; b) změna technologií nebo technického řešení sítě, včetně ukončení podpory zařízení výrobcem; c) prokazatelná změna nákladů poskytovatele na poskytování služby, zejména cen konektivity, energií, nájmů stanovišť či plateb třetím osobám; d) míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle Českého statistického úřadu za předchozí kalendářní rok; e) zajištění bezpečnosti a integrity sítě; f) změna nabídky služeb, situace na trhu nebo potřeba zpřesnit či zjednodušit smluvní podmínky.

13.2 Změnou smluvních podmínek lze změnit zejména ceny služeb, způsob a podmínky vyúčtování a placení, způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb, rozsah práv a

povinností smluvních stran, podmínky reklamací a způsob doručování.

13.3 Poskytovatel informuje účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek v textové podobě, jasným a srozumitelným způsobem, nejpozději 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti, a zároveň jej informuje o jeho právu vypovědět smlouvu bez jakékoli úhrady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Změny poskytovatel současně uveřejní na www.profi-net.cz.

13.4 Nesouhlasí-li účastník se změnou, má právo vypovědět smlouvu, popř. dotčenou objednávku, bez jakékoli úhrady s výjimkou úhrady za dotované koncové zařízení dle odst. 3.10 písm. c), a to do 1 měsíce ode dne doručení oznámení dle odst. 13.3. Smlouva v takovém případě zaniká dnem předcházejícím dni nabytí účinnosti změny, nebo dnem doručení výpovědi, je-li tento den pozdější. Nevypoví-li účastník smlouvu v této lhůtě, platí, že se změnou souhlasí.

13.5 Právo dle odst. 13.4 účastníkovi nevzniká, je-li změna výhradně přínosná pro účastníka, je-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, je-li vyvolána změnou právní úpravy, nebo jde-li o změnu smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK.

**14. Společná a závěrečná ustanovení**

14.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti ze smlouvy na třetí osobu.

14.2 Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky, zejména ZEK a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Spory týkající se služeb elektronických komunikací rozhoduje v případech stanovených ZEK Český telekomunikační úřad, v ostatních případech obecné soudy.

14.3 Účastník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze smlouvy na třetí osobu, která převezme poskytování služby. O převodu poskytovatel účastníka informuje v textové podobě; převodem nesmí dojít ke zhoršení postavení účastníka.

14.4 Vyjádřil-li účastník souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou mu být zasílána na jeho e-mail; souhlas může kdykoli odvolat. Telefonní číslo a e-mail účastníka může poskytovatel využívat pro zasílání upomínek a provozních oznámení.

14.5 Ujednání ve smlouvě, dodatcích, objednávkách a ceníku mají přednost před VOP, nejsou-li v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů.

14.6 Úkony týkající se smlouvy a objednávky (uzavření, změna, výpověď apod.) mohou být učiněny i elektronicky v klientské sekci, jsou-li tam poskytovatelem nabízeny.

14.7 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 11. 2026 a vztahují se na smlouvy a objednávky uzavřené ode dne jejich účinnosti. Na smlouvy a objednávky uzavřené před 1. 11. 2026 se tyto VOP použijí ode dne 1. 12. 2026, byl-li účastník o změně informován postupem dle čl. 13; do té doby se tyto smlouvy řídí Všeobecnými podmínkami účinnými od 1. 4. 2020.