

Předsmluvní shrnutí a informace

pro zájemce – spotřebitele o veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších služeb společnosti WELL-NET Internet s.r.o..

Informace o podnikateli

Podnikatelem v elektronických komunikacích a poskytovatelem dalších služeb je společnost WELL-NET Internet s.r.o. se sídlem Wellnerova 134/7, Olomouc, 779 00 (dále jen „Poskytovatel“), s IČ 07633815, DIČ CZ07633815, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 76585.

Korespondenční adresa: Wellnerova 134/7, Olomouc, 779 00

Zákaznická linka 608 321 543, e-mail info@well-net.cz web www.well-net.cz.

Poskytovatel má pořadové číslo osvědčení 4502 u Českého telekomunikačního úřadu.

Nabízené služby a jejich vlastnosti

Poskytovatel nabízí tyto služby:

- Připojení k internetu
- Internetová televize (IPTV)
- Doplnkové služby
- Prodej a pronájem koncových zařízení

Jejich vlastnosti a kvalitativní úroveň jsou popsány dále.

Připojení k internetu

Služba přístup k internetu prostřednictvím optického vlákna nebo bezdrátovou technologií. U bezdrátového připojení je koncovým bodem sítě přijímací rádiové zařízení. U optického vlákna je koncovým bodem sítě kabel zapojený do konektoru zařízení ONT.

Připojení k internetu má tyto kvalitativní parametry, stanovené v souladu s všeobecným oprávněním VO-S/1 v platném znění, vydaném Českým telekomunikačním úřadem:

Název služby (tarifu)	Cena (Kč s DPH) za měsíc Standardní/Roční předplatné	Inzerovaná rychlost Mb/s		Maximální rychlost Mb/s		Běžně dostupná rychlost Mb/s		Minimální rychlost Mb/s	
		Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
W5 mini	250/250 Kč	8	8	8	8	4,8	4,8	2,4	2,4
W5 standard	300/285 Kč	12	12	12	12	7,2	7,2	3,6	3,6
W5 speed	350/333 Kč	20	10	20	10	12	6	6	3
W5 speed XL	550/523 Kč	50	25	50	25	30	15	15	7,5

W5 air M	550/523 Kč	30	30	30	30	18	18	9	9
W5 air L	650/618 Kč	50	50	50	50	30	30	15	15
W5 air XL	750/713 Kč	100	100	100	100	60	60	30	30

Internetová televize (IPTV)

Služba televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím sítě internet (IPTV) je systémem, na základě kterého jsou poskytovány služby digitální televize prostřednictvím IP protokolu.

Poskytovatel umožňuje sjednat služby IPTV společně se službou přístupu k síti internet, přičemž službu IPTV poskytuje třetí osoba prostřednictvím sítě infrastruktury Poskytovatele. Za řádné poskytování služby IPTV je tudíž odpovědná třetí osoba rozdílná od Poskytovatele, která je definována v příslušné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou v zastoupení provozovatele IPTV se zákazníkem uzavírá Poskytovatel.

Konkrétní vysílací formáty, jakož i balíčky IPTV a skladba televizních formátů, ceny a případné doplňkové služby obsahuje aktuální ceník provozovatele IPTV, který je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele.

S ohledem na charakter služby nejsou garantovány žádné minimální úrovně kvality.

Opatření k řízení provozu služby internet

Poskytovatel nakládá při poskytování služeb přístupu k síti internet s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na používané zařízení. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost vlastních sítí elektronických komunikací a jejich uživatelů.

V případě mimořádných situací je Poskytovatel oprávněn využít taková opatření přiměřeného řízení provozu, které jsou přiměřená, transparentní, nediskriminační a která sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služby přístupu k síti internet, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:

- a) dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
- c) zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě nebo sítí Poskytovatele za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Uplatnění dočasného opatření řízení provozu může způsobit krátkodobé a dočasné omezení dostupnosti služby přístupu k síti internet, její rychlosti nahrávání či odesílání, kvality či odezvy, nikoliv však na soukromí jejich uživatelů či ochranu jejich osobních údajů.

Ceny služeb a vyúčtování

Základní ceny jednotlivých poskytovaných služeb, ceny za provoz i údržbu včetně všech daní a poplatků obsahuje ceník Poskytovatele dostupný na internetových stránkách. V případě, že je poskytována rozdílná cena oproti základnímu ceníku, je uvedena ve Shrnutí smlouvy, které zákazník v postavení spotřebitele obdrží před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací samotné. Zřízení přípojky elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

Zákazník je povinen hradit cenu za poskytované služby na základě vyúčtování, které Poskytovatel vystaví za každé ukončené zúčtovací období, jehož standardní délka je jeden kalendářní měsíc, anebo je definováno ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Zákazník je při uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací oprávněn zvolit jeden z dostupných způsobů úhrady vyúčtování, kterými jsou bankovní převod nebo hotově na pokladně Poskytovatele. Vyúčtování je zasíláno prostřednictvím kontaktního e-mailu zákazníka, případně poštou za cenu dle aktuálního ceníku.

Vyúčtování může být zpřístupněno v internetové samoobsluze.

Odebírání služeb Poskytovatele nebo třetí osoby může být podmíněno využitím koncového zařízení. Poskytovatel umožňuje nájem nebo prodej koncového zařízení, a to dle požadavku konkrétního zákazníka. Koncové zařízení může být poskytováno společně se službou přístupu k síti internet. Koncové zařízení je standardně pronajímáno, přičemž ceny pronájmu stanovuje Ceník prodeje a pronájmu zařízení Poskytovatele. V případě, že zákazník koncové zařízení nevrátí ani Poskytovateli nesdělí, že má v úmyslu jej vrátit, je mu vyúčtována zůstatková cena koncového zařízení.

V případě, že zákazník odebírá služby třetích stran prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou tyto služby zákazníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele.

Poskytovatel zajišťuje transparentnost vyúčtování zasíláním pravidelných vyúčtování do zabezpečeného internetového rozhraní, které je přístupné prostřednictvím zákaznického čísla uvedeného ve smlouvě a vygenerovaného hesla. V případě, že jsou stanoveny limity spotřeby nebo se služba určuje podle jednotek, jsou tyto informace poskytovány rovněž prostřednictvím internetového rozhraní.

Podmíněné slevy a výhody

V případě, že to Poskytovatel v konkrétním případě umožňuje, je zákazník při splnění určitých požadavků oprávněn čerpat podmíněné slevy (například podmíněná sleva na zřízení přípojky elektronických komunikací – aktivací poplatek). Aby se podmíněná sleva stala nepodmíněnou, je zákazník standardně povinen neukončit smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací dříve než po uplynutí 24 měsíců, případně splnit jiné podmínky, které budou definovány příslušnou smlouvou, případně zvláštním dokumentem upravující pravidla dané podmíněné slevy či akční nabídky. O těchto podmínkách bude zákazník vždy informován. V případě, že zákazník požadavky na podmíněnou slevu nenaplní, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat zaplacení poskytnuté podmíněné slevy, a to v plné nebo poměrné výši v rámci vyúčtování za období, ve kterém k porušení podmínek pro poskytnutí podmíněné slevy došlo.

Doba trvání smlouvy a ukončení smlouvy

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací může být uzavírána na dobu určitou anebo na dobu neurčitou. Smlouva uzavřená na dobu určitou přechází po jejím vypršení automaticky na smlouvu na dobu neurčitou v případě, že zákazník neudělil svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou. Deaktivace (demontáž) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení může být zpoplatněna dle smlouvy a aktuálního ceníku Poskytovatele.

Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, smrtí zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce. Výpovědní doba je 30 dnů ode dne následujícího po doručení výpovědi.

Smlouva může rovněž skončit i dalšími způsoby předpokládanými zákonem, a to zejména výpovědí smlouvy zákazníkem na základě oznámení změny smluvních podmínek k datu účinnosti jejich změny (v případě, že změna smluvních podmínek není pro zákazníka výhradně přínosná, není-li čistě administrativní s neutrálními dopady nebo nevyplývá-li ze změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu).

Práva z vadného plnění

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo zakoupeného či pronajatého zařízení.

V případě reklamace kvality či rozsahu poskytovaných služeb je zákazník povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada služby objeví, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadně poskytnutou službu zanikne. Zákazník je v případě reklamace služby povinen nahlásit vadu služby na technickou podporu Poskytovatele, a to písemně zasláním reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na adrese Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování. Reklamaci vadně poskytnutých služeb vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi poměrně snížena cena za poskytované služby v rozsahu, ve kterém zákazník z důvodů na straně Poskytovatele nemohl služby z důvodu jejich vady odebírat. Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi škodu ani jakoukoliv jinou újmu, která mu vznikla v souvislosti s vadou služby.

V případě reklamace vyúčtování je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, jinak právo reklamovat vyúčtování zanikne. Zákazník je v případě reklamace vyúčtování povinen nahlásit rozsah a důvod reklamovaného vyúčtování písemně zasláním reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na adrese Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování. Reklamaci vyúčtování vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do 1 měsíce. V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi vystaveno opravné vyúčtování.

Pokud zákazník nesouhlasí s vyúčtováním služeb třetích stran, případně nebyl spokojen s kvalitou či rozsahem poskytovaných služeb třetích stran (např. IPTV), je povinen provést reklamaci prostřednictvím Poskytovatele. Pro reklamaci služeb třetích stran platí pravidla reklamací výše.

V případě reklamace pronajatého zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví. Zákazník je v případě reklamace pronajatého zařízení povinen nahlásit vadu zařízení, a to písemně zasláním reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na adrese Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování. Reklamaci vady pronajatého zařízení vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení.

V případě reklamace zakoupeného zařízení je zákazník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví, nejpozději však do dvou let od koupě zařízení. Reklamaci zakoupených zařízení podrobně upravuje Reklamační řád pro zařízení Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci poskytovaných služeb nebo obdrženého vyúčtování a zákazníkem je spotřebitel, je oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací, kterým je Český telekomunikační úřad se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, internetové stránky <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-%20spotrebitelskych-sporu>.

V případě, že Poskytovatel zamítne reklamaci zakoupeného nebo pronajatého zařízení a zákazníkem je spotřebitel, je oprávněn se obrátit na subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, internetové stránky <https://www.coi.cz/>.

Jakýkoliv problém se službou nebo zbožím, které si zákazník objednal přes internet, je možné řešit také pomocí on-line platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporu v rámci EU na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

V ostatních případech jsou pro rozhodování sporů příslušné obecné soudy České republiky.

Informace o právu na paušální náhradu

Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

Právo na paušální náhradu vzniká zákazníkovi v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Právo na paušální náhradu má zákazník rovněž v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.