

Služba

Pevné připojení k síti Internet

Shrnutí smlouvy

- Toto shrnutí smlouvy uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU (čl. 102 odst. 3 Kodexu pro elektronické komunikace).
- Pomáhá porovnat různé nabídky služeb.
- Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech.

Služba pevné připojení k síti Internet

Tarify pro domácnosti: I-100, I-300, I-350, I-500, I-550, I-1000

Tarify pro firmy a organizace: Office-50, Office-100, Office-250

Níže uvedená tabulka uvádí inzerované, maximální, běžně dostupné a minimální hodnoty rychlostí jednotlivých služeb. Údaje jsou v jednotkách mbps.

Rychlost Služba	Maximální / inzerovaná		Běžně dostupná		Minimální	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
Internet 100	100	100	60	60	30	30
Internet 350	350	350	210	210	105	105
Internet 550	550	550	330	330	165	165
Internet 1000	1000	1000	600	600	300	300
Internet 300	300	100	180	60	90	30
Internet 500	500	200	300	120	150	60
Office 50	50	50	30	30	15	15
Office 100	100	100	60	60	30	30
Office 250	250	250	150	150	75	75
Senior Optik 30 30		30	18	18	9	9

Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

Odchyly od rychlosti je třeba hlásit poskytovateli jako poruchu, resp. podat reklamaci na poskytovanou službu. Bylo-li službu kvůli její vadě možné využít jen částečně či vůbec, poskytovatel vadu odstraní a sníží přiměřeně rozsahu vady cenu. Je-li vada neodstranitelná, má uživatel i poskytovatel právo odstoupit od smlouvy.

Velká trvající odchylna (pokles pod 25 % inzerované rychlosti po souvislou dobu delší než 30 minut) nebo velká opakující se odchylna (pokles pod 25 % inzerované rychlosti aspoň desetkrát během jedné hodiny po souvislou dobu delší než 1 minuta) může mít za následek zpomalení přístupu k internetu.

V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace má spotřebitel možnost obrátit se na regulátora, Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz

Cena

Tarify pro domácnosti

Služba	Pravidelná měsíční platba	Cena za zřízení přípojky
Internet 100	349,- Kč	1190,- Kč
Internet 350	349,- Kč	1190,- Kč
Internet 550	399,- Kč	1190,- Kč
Internet 1000	499,- Kč	1190,- Kč
Internet 300	399,- Kč	2990,- Kč
Internet 500	499,- Kč	2990,- Kč
Senior Optik 30	240,- Kč	1190,- Kč

Tarify pro firmy a organizace Office-50, Office-100, Office-250:

- Ceny za aktivaci služby (zřízení přípojky): – 1,- Kč bez DPH
- Pravidelná platba
 - OFFICE – 50 490,- Kč měsíčně bez DPH
 - OFFICE – 100 990,- Kč měsíčně bez DPH
 - OFFICE – 250 1290,- Kč měsíčně bez DPH

Veškeré ceny jsou uvedeny v Ceníku služeb, který je dostupný na stránkách poskytovatele.

Zúčtovací období

Zúčtovací období je volitelné 1 měsíc, 3 měsíce, 12 měsíců.

Doba trvání, obnovení a ukončení

Smlouva je sjednána na dobu určitou 12 měsíců. V průběhu této doby je možné smlouvu vypovědět v případech a za podmínek, které stanoví zákon nebo smlouva. Po uplynutí sjednané doby se doba trvání smlouvy mění na dobu neurčitou s výpovědní dobou stanovenou na třicet dní.

Smluvní strany jsou oprávněné smlouvu kdykoliv písemně vypovědět. Výpovědní doba je třicet dní a začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením

Poskytovatel poskytuje služby koncovým uživatelům bez ohledu na případné zdravotní postižení. Uživatelům se zdravotním postižením poskytovatel poskytuje snížené měsíční ceny služeb.

Informace před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění

Poskytovatel

Diadema Internet s.r.o., Morseova 1126/5, 301 00 Plzeň, IČ: 29093961, DIČ: CZ29093961, <https://www.diadema.cz>

Produkt a jeho hlavní vlastnosti

Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací (internetové připojení v pevném místě a hlasové služby VoIP) a produkty s nimi související (koncová zařízení, ICT služby a další). Popis produktů, tvořících aktuální nabídku pro uživatele, je obsažen v souvisejícím shrnutí smlouvy, poskytnutém spolu s tímto dokumentem („Shrnutí“), viz jeho kapitola „služba“. Shrnutí tvoří nedílnou součást tohoto dokumentu.

Parametry kvality služby

Služba: Pevné připojení k síti Internet

Podrobné informace ke službě, viz Shrnutí, odstavec „rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“

Rozdíl mezi uvedenými a reálně dosahovanými parametry kvality služby (např. odhadovanou maximální a aktuálně dosaženou rychlostí) mohou způsobit vnější omezující faktory jako užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem, frekvenční pásmo, rušení a sdílení kapacity více uživateli.

Dopad stanovených parametrů kvality služby internetového připojení na možnosti jejího využití

Důsledky využití služby s nižší přenosovou rychlostí jsou například omezení dostupné kvality streamovaného videa, delší doba odezvy nebo delší načítání nebo odesílání dat aplikacemi a službami s vysokými nároky na přenosovou kapacitu a/nebo latenci.

Dopad současného poskytování specializovaných služeb

Poskytovatel poskytuje specializovanou službu využívající internetové připojení: službu IP telefonie (přenos hlasu protokolem IP). Současné užívání specializovaných služeb má na službu přístupu k internetu tento dopad:

Skutečná rychlost přístupu k internetu, k němuž jsou aktuálně připojena zařízení využívající speciální službu, se může snížit o datový tok do každého zařízení.

Dopady opatření řízení provozu v síti

Poskytovatel řídí provoz sítí jen v nezbytném rozsahu pro plnění povinností z právních předpisů a dále za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění jejímu přetížení či zneužití. Za tím účelem je oprávněn monitorovat agregované datové toky na síťových uzlech a vytížení sítě, a uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu.

Pro výše uvedené účely může poskytovatel v potřebném rozsahu využít opatření prioritizace datových přenosů určité kategorie, zvýšení prodlevy či ztrátovosti datových paketů, omezení rychlosti připojení nebo blokování, omezení či přerušení přístupu ke službě. To se může u uživatele projevit snížením kvality služby (zejm. prodloužení odezvy či snížení rychlosti stahování a odesílání dat).

Velké odchylky od inzerované rychlosti a jejich dopad

Vadou služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování či odesílání pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během 60 minut aspoň pětkrát, pokaždé po souvislou dobu minimálně 2 minuty (velká opakující se odchylka). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování či odesílání mohou mít za následek zpomalení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delším načítáním nebo odesíláním dat aplikacemi a službami, nejhůře až jejich nefunkčností.

Omezení přístupu k tísňovým službám a informacím o poloze volajícího

V případě využití služby volání (VoIP) nebo prostřednictvím jiných aplikací pro přenos hlasu nelze uskutečnit přístup k informacím o poloze volajícího.

Cena

Cenu služeb v rámci aktuální nabídky najdete v odpovídající kapitole Shrnutí.

Ostatní služby se řídí platným Ceníkem služeb poskytovatele.

Transparentnost spotřeby a vyúčtování

Přehled využitých služeb a daňové doklady k využitým službám je k dispozici po přihlášení ke svému účtu Zákaznickém centru.

Aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a cenách za sjednané služby vč. poplatků za provoz a údržbu naleznete v ceníku

Placení

Není-li ujednáno jinak, ceny za služby jsou ve výchozím nastavení fakturovány podle sjednaného tarifu čtvrtletně, a to formou předplatného na nadcházející čtvrtletí, ostatní služby jsou fakturovány měsíčně. Vyúčtování služeb je Uživateli zasíláno e-mailem na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Uživatel může požádat Poskytovatele o zaslání vyúčtování běžnou (pozemní) poštou, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle platného ceníku.

Dodání

V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování služeb do 10. dne příslušného zúčtovacího období, oznámí skutečnost bez prodlení Poskytovateli. Nenahlásí-li prokazatelně Uživatel, že mu nebylo vyúčtování doručeno v uvedené lhůtě, považuje se předmětné vyúčtování za doručené.

Bezpečnostní incidenty

Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělené přístupové údaje a hesla, zejména pak přístupové údaje pro přístup bezdrátových sítí v místě připojení, které jsou realizovány prostřednictvím poskytnutého koncového zařízení (šifrovací klíče apod.), přístupové údaje do Zákaznického centra a podobné údaje. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení.

Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli a/nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití uvedených přístupových údajů je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.

Práva z vadného plnění

Uživatel může reklamovat chybnou cenu nebo vadu poskytované služby

Reklamací na poskytovanou službu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od výskytu vady (poskytnutí vadné služby), jinak toto právo zanikne. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv uživatele z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil jako poruchu, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu služby. Ohlášení poruchy nepředstavuje reklamaci služby.

Reklamací na chybnou cenu je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí služby, jinak toto právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady ceny.

Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení, a o výsledku informuje uživatele.

Zjistí-li Poskytovatel vadu služby na své straně: pokud bylo službu možné využít jen částečně či vůbec pro závadu na jeho straně, sníží přiměřeně rozsahu vady účtovanou cenu a vadu odstraní. Pokud je vada neodstranitelná, má uživatel i Poskytovatel právo odstoupit od smlouvy.

Zjistí-li Poskytovatel chybné zaúčtování ceny v neprospěch uživatele, vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace rozdíl zaplacené ceny.

Je-li součástí smlouvy i koupě zařízení (jiného zboží), odpovídá Poskytovatel uživateli, že při převzetí nemá vady.

Uživatel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění u vad, které se projeví ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Reklamací uživatel podává písemně zásilkou do sídla Poskytovatele nebo v jeho provozovně. K uplatnění reklamace dojde, jakmile Poskytovatel obdrží od uživatele reklamované zboží s doložením jeho koupě od Poskytovatele, popisem, jak se vada projevuje a volbou práva z odpovědnosti za vady (viz dále).

Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se s uživatelem jinak.

Pokud má zboží při převzetí vadu a uživatel podá řádně a včas reklamaci, má právo:

- Na bezplatné odstranění vady opravou, výměnou vadné součásti nebo dodáním nové věci nebo na přiměřenou slevu.
- Na odstoupení od koupě a vrácení ceny, pokud odstranění vady není možné, zboží nelze řádně užívat pro výskyt většího počtu vad či pro opakovaný výskyt téže vady nebo je-li vada podstatným porušením kupní smlouvy.

- Na odstoupení od koupě a vrácení ceny nebo na přiměřenou slevu, pokud reklamace nebude vyřízena včas (vč. odstranění vady, je-li možné).

Volbu práva oznámí uživatel při podání reklamace.

Trvání smlouvy

Podrobné informace k době trvání smlouvy viz Shrnutí, odstavec „Doba trvání, obnovení a ukončení“

Odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku či mimo obchodní prostory

Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy:

Právo odstoupit od smlouvy

- Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy či dodatku bez udání důvodu.
- Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Je-li uzavírána kupní smlouva na současně objednané zboží (WiFi router), máte právo odstoupit od ní bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Lhůta pro odstoupení však nezačne běžet dříve než dnem následujícím po dni předání dokumentu s těmito informacemi.
- Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat Poskytovatele formou jednostranného právního jednání (například telefonicky nebo e-mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.
- Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od smlouvy

Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání. Odstupujete-li od kupní smlouvy na současně objednané zboží, platbu vrátíme až po obdržení vráceného zboží.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět v případě, že chcete odstoupit od smlouvy:

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží(*)/o poskytnutí těchto služeb(*):
- Datum objednání(*)/datum obdržení(*): ...
- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů: ...
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů: ...
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): ...
- Datum: ...

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku mikropodnikem, malým podnikem či neziskovou organizací

Právo odstoupit od smlouvy či její změny obdobným způsobem a s obdobnými důsledky jako spotřebitel má i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a současně pokud je smlouva či její změna uzavřena na dálku.

Osobní údaje

Poskytovatel zpracovává osobních údajů Uživatelů v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se

zpracováním osobních údajů (GDPR) a informuje Uživatele o jejich zpracování v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

Produkty pro zdravotně postižené

Podrobné informace viz Shrnutí, „Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením“

Řešení účastnických sporů

- Pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný Český telekomunikační úřad (ČTÚ) v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby. Podrobné informace najdete na www.ctu.cz.
- ČTÚ rozhoduje spory mezi Poskytovatelem a uživatelem na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě.
- Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je třeba podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.
- Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy mezi Poskytovatelem a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu najdete na <https://adr.coi.cz/cs>.

Další informace k uzavření smlouvy na dálku

Přístup k uzavřené smlouvě

Shrnutí smlouvy je uživateli neprodleně po jejím uzavření zpřístupněno spolu s tímto dokumentem odkazem v Zákaznickém centru. Současně jsou shrnutí smlouvy a tyto předmluvní informace zpřístupněny přehledně dle typu nabídky na webových stránkách Poskytovatele.

Postup uzavření smlouvy na dálku

Uzavírání smlouvy na dálku lze zahájit telefonicky:

- operátor provede zjištění identifikačních údajů uživatele v rozsahu potřebném pro dodání a poskytování nabízené služby
- operátor seznámí uživatele s hlavními vlastnostmi nabízených služeb a jejich tarifem a odpoví na případné dotazy uživatele k nabídce, následně zašle uživateli přístup do Zákaznického centra, jsou

k dispozici veškeré potřebné dokumenty (předsmluvní informace, shrnutí smlouvy a další), a to odkazem v e-mailu nebo SMS na jejich elektronickou podobu

- uživatel získá po obdržení předsmluvní informace a shrnutí smlouvy prostor pro konečné seznámení se s nabídkou a opravu případných nesrovnalostí a elektronickým potvrzením souhlasu uživatele s nabídkou se začíná s přípravou dodání služby příp. současně objednaného zařízení