

**web: [www.rywasoft.net](http://www.rywasoft.net)**  
**e-mail: [info@rywasoft.net](mailto:info@rywasoft.net)**  
**tel: +420 515 536 300**  
**fax: +420 515 536 352**

**Všeobecné Obchodní Podmínky společnosti RYWA s. r. o.**  
**pro poskytování telekomunikačních služeb**

### **1. Úvodní ustanovení**

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) a upravují další smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet sjednané mezi smluvními stranami Smlouvy poskytování telekomunikační služby (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností RYWA s. r. o., Gorkého 93/51, 612 00 Brno, provozovna: Křižíkova 2697/70, 612 00 Brno, IČ: 07092644, DIČ: CZ07092644, zastoupená jednatelem Bc. Liborem Vajglem, (dále jen „poskytovatel“) a zákazníkem.

### **2. Definice pojmů**

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1.** Poskytovatelem - společnost RYWA s. r. o., Gorkého 93/51, 612 00 Brno, provozovna: Křižíkova 2697/70, 612 00 Brno, IČ: 07092644, DIČ: CZ07092644.
- 2.2.** Uživatelem - fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.3.** Službou - zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.
- 2.4.** Smlouvou - smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem. na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.5.** Daty - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.6.** Minimální rychlostí – nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav Závalu dle 12. a 16.3.
- 2.7.** Běžně dostupnou rychlostí - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel 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.
- 2.8.** Maximální rychlostí - nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.
- 2.9.** Inzerovanou rychlostí - rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou Poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
- 2.10.** Velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat - odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.11.** Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload)

– odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

### **3. Smlouva – obecná ustanovení**

**3.1.** Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

**3.2.** Smlouva je s Vámi uzavírána písemně, a to na základě oboustranného podpisu formuláře

**3.3.** Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (článek 10.1.) a tyto údaje nám na naši žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal(a) právo k užívání místa instalace (článek 11.6.). Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste Vy, nebo Vaše osoby blízké v minulosti neplnil(y) závazky vůči našemu podniku, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít.

**3.4.** Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, to znamená zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chcete přibjednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás na telefonické lince 515 536 300 nebo na [www.rywasoft.net](http://www.rywasoft.net) anebo písemně. Požadovanou změnu Služeb provedeme nejpozději do 30 dnů od Vaší žádosti; od tohoto okamžiku považujeme dohodu o změně Služeb za uzavřenou, nebyla-li dříve uzavřena písemně.

### **4. Změna Smlouvy ze strany Poskytovatele**

**4.1** Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem, a to na našich internetových stránkách [www.rywasoft.net](http://www.rywasoft.net) a v naší provozovně. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

**4.2.** Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy (co jsou podstatné náležitosti, definuje zákon o elektronických komunikacích), anebo změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zasílání vyúčtování.

**4.3.** Pokud Poskytovatel změní podstatné náležitosti Smlouvy, anebo změní podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, a Vy s touto změnou nesouhlasíte, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale musíte písemně informovat alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, jinak nebudeme schopni technicky tento požadavek zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

### **5. Doba trvání Smlouvy**

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou.

### **6. Výpověď Smlouvy**

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu ve výpovědní lhůtě 30 dnů. Výpovědní lhůta začne běžet dnem následujícím po dni, v němž nám doručíte Vaši výpověď Smlouvy.

### **7. Odstoupení**

**7.1.** Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

**7.2.** Vy můžete odstoupit od Smlouvy:

- a) v případě, že Vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní;
- b) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
- c) do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

**7.3.** Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy, pokud:

- a) neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili
- b) uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili
- c) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, která je podmínkou k uzavření Smlouvy (článek 10.1.)

- d) jste neposkytl (a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;
- e) Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (článek 11.9.)
- f) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob (článek 11.10. d))
- g) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

## **8. Kontaktní údaje Poskytovatele**

**8.1.** Pro komunikaci s námi využijte, prosím, následující kontaktní údaje:

Tel: 515 536 300

Mobil: 777 153 265, 604 301 958 (9:00-18:00, jindy záznamník)

Pro Fakturaci: 515 536 352

E-mail: info@rywasoft.net

Pro písemný styk užívejte adresu provozovny: Křižkova 2697/70, 612 00 Brno

Informace o poskytovaných službách, všeobecné obchodní podmínky a další dokumentace je k dispozici rovněž na webové adrese [www.rywasoft.net](http://www.rywasoft.net).

**8.2.** Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

## **9. Informace k prostředkům komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem**

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Také můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (článek 10.2.), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenu, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

## **10. Údaje o účastníkovi (zpracování údajů dle GPDR)**

**10.1.** Aby bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Ostatní osobní údaje nám poskytnete dobrovolně.

**10.2.** Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili našemu klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti.

**10.3.** Poskytovatel vede zabezpečenou databázi SQL, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy vyslovujete souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se Vás týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

**10.4.** Údaje o Vás zpracováváme pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

**10.5.** Údaje shromažďujeme a zpracováváme manuálně nebo automaticky. Naši zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje shromažďujeme a zpracováváme sami tedy nikoliv prostřednictvím třetích subjektů. Pověřenec pro zpracování údajů Bc. Libor

Vajgl.

**10.6.** Máte právo, abychom Vám poskytli informaci, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu o Vás zpracováváme, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme způsobem, který je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, můžete nás požádat o vysvětlení. Můžete po nás také požadovat odstranění závadného stavu, to znamená např. blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Můžete se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

**10.7.** Dodavatel sjednaných služeb se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které získal v souvislosti s plněním smlouvy a které podléhají ochraně osobních údajů. Povinností je dodavatel vázán povinností mlčenlivosti po dobu trvání smlouvy, a také po jejím skončení. Dodavatel prohlašuje, že zavedl potřebná technická a organizační opatření pro ochranu údajů poskytnutých objednatelem a že zpracování osobních údajů je tak prováděno v souladu s evropským nařízením GDPR.

## **11. Popis a rozsah Služby**

**11.1.** Poskytujeme Vám službu přístupu k internetu v pevném místě, uvedenou v Příloze č. 1 VOP.

**11.2.** Službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě) nebo v den, kdy Vám dodáme Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Službu Vám začneme poskytovat nejpozději do 7 dnů od podpisu Smlouvy.

**11.3.** Také Vám poskytujeme doplňkovou službu VOIP, kterou lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací. Podmínky užívání doplňkové služby VOIP jsou nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek, její specifikaci dále naleznete na [www.rywasoft.net](http://www.rywasoft.net).

**11.4.** Dokud nám nedáte výslovný souhlas, neshromažďujeme v souvislosti s poskytováním doplňkové služby VOIP žádné Vaše osobní údaje k vydání seznamu účastníků.

**11.5.** Instalace Zařízení pro přístup (článek 17) je prováděna technikem Poskytovatele a je zpoplatněna ve formě zřizovacího poplatku, jehož výše a splatnost je stanovena Smlouvou.

**11.6.** Službu Vám poskytujeme ve Vašem domě, bytě či nebytové jednotce (dále jen „Byt“) nebo v Bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

**11.7.** Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po Vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s Vámi uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat Služby.

**11.8.** Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

**11.9.** Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn. Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat. Abychom mohli my nebo naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

**11.10.** Služby můžete užívat Vy jako účastník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný souhlas.

**11.11.** Při užívání našich Služeb:

- a) nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného zařízení pro přístup
- b) neuskutečňujte zlomyslná nebo obtěžující volání
- c) užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými obchodními podmínkami a právními předpisy
- d) nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob.

Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

## **12. Řešení závad**

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele technická závada, porucha, velká trvající nebo velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) či jiný výpadek Služby

(dále jen „Závada“), odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit na kontaktních místech uvedených v čl. 8. Po nahlášení opravíme Závadu do 3 pracovních dní. Pokud je Závada na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu Poskytovatel. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

### **13. Omezení Služeb**

**13.1.** Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

**13.2.** Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:

- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, popř. zřizovacího poplatku sjednaného ve Smlouvě, a to ani po uplynutí náhradní lhůty
- b) máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby
- c) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR).

**13.3.** Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 13.2. a) až c) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění Vám bude účtován poplatek 500,- Kč. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.8.1. a) až c), můžeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu vyplývající z ujednání obsaženého ve Smlouvě.

**13.4.** Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u Vámi užívané Služby do konce určeného období.

### **14. Odpovědnost za škodu**

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

### **15. Cena za službu (vyúčtování a sleva)**

**15.1.** Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

**15.2.** Cenu za Služby Vám vyúčtujeme zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Vám doručíme v elektronické podobě, pokud jsme se nedohodli jinak. Pokud máte zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na Vaši žádost. Pokud nám nesdělíte Vaši adresu elektronické pošty, budeme Vám zasílat tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

**15.3.** Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 15 dnů od jeho doručení. Způsob platby jsme si domluvili ve Smlouvě. Pokud ne, zasílejte nám úhradu vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování. Důležité je, abyste při jakékoli platbě na náš účet uvedli správný variabilní symbol, který je také uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat.

**15.4.** Ve Smlouvě se můžeme dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva ze zřizovacího poplatku anebo i jiná sleva, kterou jsme si dohodli ve Smlouvě. Konkrétní výše slev se počítá jako rozdíl ceny uvedené v ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.

**15.5.** Nárok na slevu Vám vznikne, pokud:

- a) jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě
- b) dodržíte minimální dobu užívání uvedenou ve Smlouvě
- c) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy
- d) neporušil(a) jste Smlouvu způsobem, kvůli kterým můžeme omezit Služby

Nárok na slevu Vám vznikne v momentě, kdy jste splnil(a) všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašleme Vám opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Vám doúčtujeme cenu v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.

**15.6.** Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme Vás znovu k zaplacení stejnou formou, jakou jsme Vám doručili vyúčtování a poskytneme Vám minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, můžeme Vám omezit poskytování Služeb.

**15.7.** Pokud uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili, můžeme odstoupit od Smlouvy. Od Smlouvy můžeme rovněž odstoupit, pokud neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili.

**15.8.** Vezměte prosím na vědomí, že platbu, kterou od Vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla Vaše platba použita, Vás budeme informovat na Vaši žádost.

## **16. Reklamační řád**

**16.1.** Pokud nesouhlasíte s výší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat na našem klientském centru. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

**16.2.** Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamace podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamace rozhodnout.

**16.3.** Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na výše uvedených kontaktních místech. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

**16.4.** Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamace, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

## **17. Zařízení pro přístup**

**17.1.** Zařízení pro přístup je zařízení, které Vám umožní užívat naše Služby, tzn. přijímat náš signál. Jedná se např. o modem, router atp. Zařízení pro přístup Vám můžeme podle ujednání ve Smlouvě vypůjčit, a to na základě složené kauce, jejíž výše a splatnost je stanovena Smlouvou. Zařízení pro přístup zůstává majetkem Poskytovatele a Vy jste jej povinen(a) jej udržovat ve stavu, který bude odpovídat jeho běžnému opotřebení v důsledku jeho užívání dle sjednaného účelu.

**17.2.** Do 15 dnů po ukončení Smlouvy je nutné, abyste nám vrátil(a) pronajaté Zařízení pro přístup, a to na adresu provozovny Rywa s.r.o., Křížíkova 70, 612 00 Brno. Při vrácení Zařízení pro přístup ve stavu, který bude odpovídat jeho běžnému opotřebení v důsledku jeho užívání dle sjednaného účelu, Vám bude vrácena kauce sjednaná ve Smlouvě.

**17.3.** Pokud nám Zařízení pro příjem včas a v pořádku nevrátíte, vezměte prosím na vědomí, že ztrácíte nárok na vrácení složené kauce.

**17.4.** Pokud pronajaté Přijímací zařízení vrátíte, aniž byste s námi ukončili Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.

## **18. Smluvní pokuta**

Odstoupíme-li od Smlouvy podle 15.7., jste od okamžiku doručení odstoupení od Smlouvy povinni uhradit nám jednorázovou smluvní pokutu 800,00 Kč.

## **19. Právo a příslušnost**

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

## **19. Součástí Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné obchodní podmínky, dále Specifikace Služeb a Ceník. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí.

## **20. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.01.2022. Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek najdete na [www.rywasoft.net](http://www.rywasoft.net).

## Příloha č. 1

### Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu účinné k 1. 1. 2021

dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO- S/1/08.2020-9.

#### Služba přístupu k internetu v pevném místě

Jednotlivé tarify služby se liší svými rychlostmi. Pro jednotlivé tarify definujeme následující rychlosti stahování/odesílání (download/upload) v Mb/s ve smyslu všeobecného oprávnění:

Název Tarifu	Inzerovaná a maximální rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
Optické připojení RyWa Internet *	100 / 100	50 / 50	30 / 30
Optické připojení RyWa Internet *	200 / 200	120 / 120	80 / 80
Optické připojení RyWa Internet*	300 / 300	150 / 150	120 / 120
Bezdrátové připojení RyWa Internet	20 / 5	10 / 2	5 / 1
Bezdrátové připojení RyWa Internet	70 / 40	20 / 5	10 / 1
Bezdrátové připojení RyWa Internet (dostupné pouze na technologii AC)	100 / 100 (dostupné pouze na technologii AC)	40 / 10	15 / 5
Pevné připojení ADSL / VDSL RyWa Internet	20 / 5	15 / 2	10 / 1
Pevné připojení ADSL / VDSL RyWa Internet	50 / 2	30 / 1	15 / 1
Pevné připojení ADSL / VDSL RyWa Internet	150 / 20	80 / 10	50 / 2
Pevné připojení ADSL / VDSL RyWa Internet	250 / 30	130 / 20	80 / 10

\* V technicky připravených lokalitách a za podmínky, že účastník disponuje koncovým zařízením s podporou 1 Gb/s.

#### Doplňující vysvětlení

Společnost RYWA s.r.o. se zavazuje poskytovat účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě.

S ohledem na povahu internetu a způsob přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran se mohou čas od času vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace a obsah, zpomalit stahování a odesílání obsahu apod.

Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby jsou např. zvolený tarif, zařízení, které účastník používá, počasí, úroveň pokrytí signálem, vegetace, frekvenční pásmo a jiné.