

Smluvní podmínky Smlouvy o zajišťování telekomunikačních služeb se speciální nabídkou „K-Level“ a specifikace mobilní služby přístupu k internetu

I. Předmět smlouvy, dokumenty, které jsou součástí smlouvy

1. Jako zajišťovatel se zavazujeme Vám - objednateli poskytovat telekomunikační služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny ve smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „**VOP**“), ceníku, specifikaci mobilní služby přístupu k internetu (Příloha I. Smluvních podmínek, dále jen „**Specifikace**“).
2. Prosíme, tyto smluvní podmínky, VOP, Specifikaci a Ceník si přečtete pozorně, protože všechny dokumenty jsou součástí smlouvy a náš vzájemný vztah se jimi řídí.
3. Tím, že smlouvu podepíšete nebo začnete využívat našich služeb potvrzujete, že se smlouvou, těmito Smluvními podmínkami, VOP i Ceníkem souhlasíte a vše, co je tam uvedeno, je pro Vás závazné.
4. Ceník a tyto Podmínky naleznete také na webové adrese www.k-level.cz, VOP naleznete na webových stránkách poskytovatelů síťové infrastruktury www.o2.cz, www-t-mobile.cz, www.vodafone.cz, nebo jsou k dispozici na vyžádání.
5. Vy, jako objednatel, se zavazujete platit nám za poskytované služby cenu ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku.

II. Specifikace služeb

1. Budeme Vám poskytovat telekomunikační služby na Vašich mobilních telefonech. To znamená, že Vám umožníme:
 - a. telefonování, zasílání SMS a MMS,
 - b. využívání mobilních datových služeb, tj. využívat na Vašem mobilním zařízení připojení k internetu,to vše v České republice, ale i v zahraničí, pokud si aktivujete tzv. roaming.
2. Podmínky tarifu, tzn. kolik máte volných minut, SMS, MMS, kolik můžete využít dat apod. najdete v Ceníku.
3. Samozřejmě Vám umožníme volat na čísla tísňového volání a příslušným složkám umožníme získat údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.
4. Specifikaci mobilní služby přístupu k internetu naleznete ve Specifikaci.

III. Cena za služby, jistota

1. Pokud nám nezaplatíte včas jakoukoli platbu, na kterou nám vznikne nárok, můžeme jistotu použít na úhradu dluhu. V takovém případě Vás můžeme vyzvat k doplnění jistoty do částky uvedené v čl. III. odst. 3 smlouvy.
2. Budete-li vyúčtování hradit řádně a včas po dobu alespoň 6 měsíců, jistinu vám vrátíme na vámi určený účet.
3. Částku k úhradě měsíčního vyúčtování, termín splatnosti, účet a variabilní symbol naleznete ve vyúčtování. Splatnost bude minimálně 10 dnů ode dne vystavení vyúčtování.
4. Služby Vám budeme vyúčtovat měsíčně a vyúčtování Vám zašleme do 3 pracovních dnů ode dne jeho vystavení.

IV. Smluvní pokuty

1. Pokud nám nezaplatíte vyúčtovanou částku ve lhůtě uvedené ve vyúčtování ani v dodatečně stanovené náhradní lhůtě, zavazujete se nám zaplatit náklady související s vymáháním pohledávky, minimálně však jednonásobek ceny tarifu.
2. Smluvní pokutu jsme nuceni požadovat, protože nám v důsledku Vašeho prodlení vznikají další náklady (například na přípravu a zaslání upomínek apod.). Smluvní pokuta má tyto náklady pokrýt.
3. Pokud nám nezaplatíte vůbec, a my budeme muset předat dluh k vymáhání advokátní kanceláři, budeme nad rámec smluvní pokuty požadovat náhradu nákladů ve výši dle vyhlášky č. 177/1996 Sb., advokátní tarif.
4. Pokud nám vznikne právo na smluvní pokutu, vyúčtujeme Vám ji v následujícím vyúčtování.

V. Výpověď

1. Smlouvu můžeme vypovědět (ukončit) bez výpovědní doby (hned) v případě, že:
 - a. zaplatíte pozdě nejméně 2 po sobě jdoucí vyúčtování, nebo
 - b. budete-li nám dlužit minimálně 3 vyúčtování, nebo
 - c. uvedete-li úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
 - d. nedoplníte na výzvu jistotu podle čl. III. odst. 3 smlouvy, nebo
 - e. dojde-li k ukončení smlouvy, kterou máme uzavřenou s operátorem.
2. Smlouvu může kdokoli (Vy i my) ukončit taky bez uvedení důvodu. V takovém případě je výpovědní doba 30 dní a počíná běžet následující den po doručení výpovědi.
3. Výpověď může být zaslána e-mailem na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě o zajišťování telekomunikačních služeb.

VI. Omezení a přerušení poskytování služeb

1. Pokud nám nezaplatíte ve lhůtě splatnosti uvedené ve vyúčtování, zašleme Vám SMS s upozorněním a náhradní týdenní lhůtou k zaplacení.
2. Nezaplatíte-li ani v náhradní lhůtě, můžeme Vám zamezit přístup ke službám s výjimkou volání na čísla tísňového volání.
3. Zaplatíte-li po uplynutí náhradní lhůty, obnovíme Vám poskytování služeb do sedmi dnů ode dne připsání dlužné částky na náš účet. Samozřejmě za předpokladu, že Vám smlouvu nevyprovíme.

VII. Reklamační vady poskytovaných služeb

1. Služby můžete reklamovat, pokud je neposkytneme v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo je špatně vyúčtujeme.
2. V reklamaci uveďte jméno, příjmení, telefonní číslo a přesný důvod reklamace.
3. Reklamační týkající se vyúčtování musí být uplatněna do 2 měsíců ode dne vystavení vyúčtování.
4. Na základě reklamace nedochází k odložení splatnosti vyúčtování.
5. Reklamací vyřídíme nejpozději do 30 dnů ode dne, v němž ji obdržíme.
6. Reklamací můžete poslat poštou nebo e-mailem.
7. Bude-li reklamační oprávněná, poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny tarifu nebo Vám vrátíme peníze.

VIII. Řešení sporů

1. Jste-li spotřebitelem, můžete se v případě sporu obrátit s žádostí o mimosoudní řešení na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).
2. Nedojde-li k smírnému řešení, můžete se obrátit s příslušným návrhem na zahájení správního řízení na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).

IX. Jednostranné změny smlouvy

1. Smlouvu, tyto Smluvní podmínky, VOP, cenu tarifu nebo rozsah poskytovaných služeb můžeme jednostranně změnit z technických, provozních, obchodních nebo organizačních důvodů, z důvodu změny těchto podmínek na naší straně, z důvodu změn na trhu elektronických komunikací či změn právních předpisů.
2. O změně Vás musíme písemně informovat telefonicky, nebo e-mailem zaslaným na adresu uvedenou ve Smlouvě o zajišťování telekomunikačních služeb, a to bez zbytečných odkladů.
3. V případě jednostranné změny podmínek můžete smlouvu ukončit. Žádost o ukončení nám musíte zaslat nejpozději v den, v němž má změna nabýt účinnosti.

X. Odstoupení od smlouvy

1. Pokud jste spotřebitel a smlouvu s námi jste uzavřel po telefonu nebo poštou, můžete do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy od smlouvy odstoupit. Odstoupení nám zašlete e-mailem nebo poštou.

XI. Doručování a komunikace

1. Veškerou vzájemnou korespondenci budeme doručovat prostřednictvím pošty, a to na adresy uvedené ve smlouvě nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě.
2. E-mail bude považován za doručení 5. pracovní den po odeslání e-mailu na Vaši e-mailovou adresu.
3. Komunikovat s námi můžete také prostřednictvím telefonních čísel ve smlouvě či na webových stránkách www.k-level.cz. Na těchto číslech Vám bude poskytnuta zákaznická a servisní podpora. Při komunikaci s námi používejte vždy heslo pro komunikaci.

XII. Závěrečná ujednání

1. Podpisem smlouvy stvrzujete, že jste se seznámil se Smlouvou o zajišťování telekomunikačních služeb se speciální nabídkou K-Level, těmito Smluvními podmínkami, VOP, Specifikací, Ceníkem, a že s nimi souhlasíte. Totéž platí, pokud začnete fakticky využívat našich služeb, tzn. pokud nám přede dnem požadované aktivace nesdělíte, že s uzavřením smlouvy nesouhlasíte.
2. Informace o zásadách o ochraně osobních údajů a nakládání s nimi naleznete na www.k-level.cz

Příloha I.: Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

I. Rychlost internetu

1. Tato specifikace obsahuje informace dle Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/12.2021-14 ze dne 15. 12. 2021.
2. Rychlost připojení

Typ využívané technologie	Odhadovaná maximální rychlost / Inzerovaná rychlost		Minimální garantovaná rychlost	
	Stahování dat	Odesílání dat	Stahování dat	Odesílání dat
2G – EDGE	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
2G – CDMA*	3,1 Mb/s	1,5 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
3G – HSPA+	42 Mb/s	5,76 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
4G – LTE	150 Mb/s	55 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
4G – LTE Advanced	300 Mb/s	55 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s
5G**	800 Mb/s	800 Mb/s	16 kb/s	16 kb/s

3. Rychlost mobilních přenosů může ovlivnit užívaná technologie, úroveň pokrytí signálem, tarif či služba, poloha zařízení, výkon vysílače, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami, živelní pohromy, charakter budovy, v níž se zařízení nachází, frekvenční pásmo, cesta šíření signálu, koncentrace uživatelů (zařízení), sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení a v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera.
4. Dopad stanovených parametrů kvality služeb internetového připojení na možnost jejich užívání:

Rychlost služby při:		Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb
Stahování (download)	Odesílání (upload)	
Do 1Mb/s	Do 256kb/s	e-mail, chat (ICQ, QIP), prohlížení zpráv, inzerátů a menších webových stránek, zabezpečený komunikační protokol SSH
1 – 2 Mb/s	256 - 512 kb/s	prohlížení webových stránek, přenos hlasu (VoIP, audio chat), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), hry s jednoduchou grafikou
2 – 4 Mb/s	512 kb/s – 1 Mb/s	SD videohovory, přenos z bezpečnostních kamer, IPTV či video streaming v SD kvalitě (např. Youtube, Netflix), přenos souborů malé a střední velikosti
4 - 10 Mb/s	512 kb/s – 1 Mb/s	HD - video streaming a IPTV v HD kvalitě, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku)
10 – 20 Mb/s	1 – 2 Mb/s	hry ve vysokém rozlišení a reálném čase, distribuce software, znatelně vyšší uživatelský komfort při využití internetu k výše uvedeným účelům
20 – 50 Mb/s	2 – 5 Mb/s	ULTRA HD video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, webový server pro menší stránky, vysoký uživatelský komfort bez prodlev i při využití více zařízení (do dvaceti)
Nad 50 Mb/s	Nad 5 Mb/s	vysoce interaktivní aplikace a komunikace (organizování videokonferencí s více uživateli, sběr dat v reálném čase, multicast video streaming, webový server), určeno pro velké domácnosti a korporace

1. Maximální rychlost

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

2. Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je 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. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

3. Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupná rychlost je 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. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

4. Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

5. Velká trvající odchylka

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut

6. Velká opakující se odchylka

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

II. Vady a odchylky od inzerované rychlosti (reklamace)

1. Za vadu služby je považována změna výkonu spočívající v rychlosti stahování či vkládání pod 25 % inzerované rychlosti po dobu delší než 30 minut (tj. velká trvající odchylka) nebo opakující se alespoň 10x během 1 hodiny po souvislou dobu delší než 1 minuta.
2. Při zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě TCP/IP modelu.
3. Zjistíte-li změnu výkonu služby, která by mohla být považována za vadu (odst. 1) máte právo podat **reklamaci** kvality služby, a to do 2 měsíců ode dne výskytu vady. V případě výskytu vady je nutné vadu ohlásit na tel. č. 556855555.
4. Shledáme-li reklamaci oprávněnou, vadu odstraníme (je-li to možné) a vrátíme Vám peníze zaplacené za reklamovanou službu. V případě neodstranitelné vady můžete odstoupit od smlouvy, a to do 30 dnů ode dne, kdy vám bude doručeno vyřízení reklamace.