

Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací společnosti

SPACE COM spol. s r.o.

v souladu se Zákonem 127/2005 Sb.

platné ke dni 1. 1. 2022

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost SPACE COM spol. s r.o., se sídlem Humpolec, Na Závodí 1668, IČ 26025337, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 9713, tel. číslo 565650650 a e-mail info@spacecom.cz (dále jen „poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 3813 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 30. června 2014 (dále jen „služby“) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování hlasových služeb a Smlouvy o poskytování datových služeb (dále jen „smlouvy“) a objednávky/objednávek, která je/jsou přílohou smlouvy a obsahuje/obsahují specifikaci poskytnuté 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, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby, případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem 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, a to 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/služeb. Součástí objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný.

2.3 “účastník” (nebo „zákazník“ nebo „uživatel“) je uživatel příslušné služby. Identifikace účastníka je upravena smluvně. Účastník uvádí tyto své údaje:

a) je-li uživatelem podnikající právnická osoba: obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby,

b) je-li uživatelem podnikající fyzická osoba: jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno,

c) je-li uživatelem nepodnikající osoba: jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby.

2.4 “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 uživatelem.

2.5 “telekomunikační síť” je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

2.6 “přípojný bod” (nebo též “koncový bod”) telekomunikační síť je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.

2.7 „koncové zařízení uživatele“ jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.8 “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 nastala za přípojným bodem (na straně účastníka).

2.9 „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 nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

2.10 „dohled“ je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a objednávkou garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www.spacecom.cz. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.

2.11 „omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.

2.12 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

2.13 „zrušení poskytování služby“ je zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.14 „minimální měsíční plnění“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, objednavce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.15 „aktivační/deaktivační poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.16 „jistina“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně účastníkovi (případně ponížena o dlužné částky).

2.17 „předplatné/kredit“ je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

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

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a objednávky

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena v objednávce. S každou další akceptovanou objednávkou stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další objednávce. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena písemně před akceptací první objednávky.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má účastník právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby od smlouvy ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve 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 potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

3.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou. Smlouva na dobu určitou se sjednává nejvýše na 24 měsíců s tím, že pokud o to uživatel požádá, je možné uzavření smlouvy i na dobu 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou. Poskytovatel informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.7 Jestliže smlouva uzavřená na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena, příp. na dobu neurčitou, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou. SPACE COM spol. s r.o. informuje účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy, o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět.

3.8 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu sjednanou na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet od prvního dne následujícího po

doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

3.9 V případě, kdy má podle 3.7, 3.13, 10.6 a 10.7 účastník právo vypovědět závazek ze smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

3.10 Není-li ve smlouvě nebo objednávce dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů.

3.11 Ve smlouvě nebo objednávce může být sjednán závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.12 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

3.13 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí včetně VOP, a to ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po oznámení změny. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva byla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ, ve kterém bylo poskytovateli uloženo, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele, nebo s přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti elektronických komunikací.

3.14 Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na www.spacecom.cz.

3.15 Pokud je službou poskytování přístupu k internetu, může účastník požádat nového poskytovatele této služby, aby za něho obstaral u pouštěného poskytovatele zrušení jeho služby a přechod k novému poskytovateli, pokud je to technicky možné. Podmínky možnosti změny poskytovatele jsou uveřejněny na www.spacecom.cz.

3.16 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodlení účastníka s platbou za služby, (ii) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (iv) účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnost při poskytování služby.

3.17 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit (i) pokud služba byla nedostupná více než 240 dnů v kalendářním roce nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 5 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu účastníka.

3.18 Veškerá odstoupení od smlouvy či objednávky a výpovědi smlouvy musí být provedeny písemně.

3.19 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové objednávky, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

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 ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.

4.1.3 Informovat účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby, a to alespoň jednou ročně.

4.1.4 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

4.1.5 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou závad z titulu vyšší moci.

4.1.6 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

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

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry služby dle objednávky.

4.2.3 Měnit ceník, VOP a další podmínky.

4.2.4 Měnit identifikační čísla objednávky a smlouvy.

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 nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.6 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nezjedná nápravu či službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.

4.2.8 Neuzařít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu/jméno a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu, na svém referenčním listu.

4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

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, smlouvy či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, objednávkou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:

5.1.2.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,

5.1.2.3 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,

5.1.2.4 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,

5.1.2.5 nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,

5.1.2.6 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,

5.1.2.7 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy),

5.1.2.8 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

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

5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, 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 Dnem 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 v poskytování služby.

5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.

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

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

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

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

5.2.12 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet pravidelných měsíčních plateb nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Tento odstavec se neuplatní v případech uvedených pod body 3.7, 3.9, 3.13, 10.6, 10.7, a 10.8 těchto VOP.

5.2.13 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku poskytovatele a případně vzniklé náklady a sankce. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v prostorách účastníka.

6. Rozsah a vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v objednávce / smlouvě či v ceníku uvedeném na www.spacecom.cz, či na Intranetu.

6.2. Jednotlivé objednávky / smlouvy nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné objednávky / smlouvy nezaniká platnost ostatních objednávek.

6.3. Ujednání obsažená v dodatcích smluv mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou smlouvu.

6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo v objednávce.

7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 DUZP je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb. ustanovení § 21 odst. 5 písmena b) dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev atd.).

7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je zaslán e-mailem účastníkovi, není-li v objednávce stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závalu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách poskytovatele nebo v předmětné smlouvě služby.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závalu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v objednávce / smlouvě, vyřazení musí být provedeno jako změna objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 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 nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Poskytovatel neprovádí postupy zavedené s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení a omezení týkající se užívání koncových zařízení.

8.7 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.7.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.

8.7.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem dnem plánované odstávky zařízení.

8.7.3 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.7.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

8.8 Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoIP či webhosting), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

8.9 Snížení rychlosti stahování dat na minimální, případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení načítání webového obsahu (např. přehrávání videa, zhoršená kvalita obrazu při internetovém hovoru aj.). Poskytování služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu smlouvy.

8.10 Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty včetně komunikátorů, a to jak obrazových a zvukových, prodloužení doby nahrávání či odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo

poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

8.11 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky výkonu služby, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je účastník oprávněn poskytovanou službu reklamovat postupem dle článku 9 těchto VOP.

8.12 Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter). Latencí se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízení, tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her či tzv. lagování těchto her.

8.13 Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.

8.14 Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto VOP.

8.15 V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavců 8.7, 8.8 a 8.9 těchto VOP na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

8.16 Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení, je poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

9. Reklamac

9.1 Pokud dostupnost služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA), má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamac.

9.2 Pokud není ve smlouvě nebo objednávkě stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena v případě úhrnné doby poruch větší než 21 hodin vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková_periodická_platba [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_poruch [hod]} - 21) / 720$.

9.3 Reklamac musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamac zanikne. Podání reklamac nemá odkladný účinek a účastník se nezabývá povinností reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.4 Reklamac musí být označena jako "Reklamac" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamac a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamac, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamac na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamac vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.6 Za oprávněnou reklamac bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 97 % ceny příslušné služby. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.7 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamac poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamac bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamac. Podrobnosti stanoví zák. č. 127/2005, o elektronických komunikacích.

10. Spotřebitelské smlouvy, podnikající FO, mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace

10.1 Součástí každé smlouvy uzavírané se spotřebitelem, mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací je shrnutí smlouvy a informace stanovené v příloze č. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, vztahující se k poskytované službě. Společnost SPACE COM spol. s r.o. je povinna řádně vyplnit požadované informace do šablony pro shrnutí smlouvy dostupné na stránkách www.spacecom.cz a poskytnout je spotřebiteli před uzavřením smlouvy, a to i u smluv uzavíraných distančním způsobem. Je-li z objektivních důvodů nemožné poskytnout shrnutí smlouvy v daném okamžiku, je společnost SPACE COM spol. s r.o. povinna jej poskytnout neprodleně poté a smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy spotřebitel po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se smlouvou.

10.2 Mikropodnik má méně než 10 zaměstnanců a roční obrát do 2 milionů EUR, malý podnik má méně než 50 zaměstnanců a roční obrát do 10 milionů EUR, neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.

10.3 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající FO, informace stanovené v příloze č. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích/písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.4 Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací uvedených v odst. 10.3 těchto VOP.

10.5 Pokud se smlouva uzavírá se spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. To platí i v případě uživatele, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace (k tomu viz bod 10.2 těchto VOP), pokud se práva plynoucího z tohoto odstavce výslovně nevzdal. **Uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením smlouvy s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.** Tento odstavec se nepoužije na dobu trvání smlouvy o splátkách, ve kterých spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení, zejména k sítím pro připojení s velmi vysokou kapacitou. Tyto smlouvy o zavedení fyzického připojení nezahrnují zařízení, jako jsou routery a modemy, a nesmí bránit spotřebitelům v uplatnění jejich práv podle tohoto odstavce.

10.6 Je-li skutečné poskytování služby elektronických komunikací jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech narušeno jakoukoli významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě, může účastník, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze smlouvy před koncem původně sjednaného období. V takovém případě se mu neukládá žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. Výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

10.7 Má-li spotřebitel právo ukončit závazek ze smlouvy ke kterékoli složce balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, který obsahuje službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy má právo ukončit závazek ze smlouvy ke všem složkám balíčku.

10.8 V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než dle 3.7, 3.13, 10.6 a 10.7, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě dotovaného koncového zařízení se postupuje dle 10.6 těchto VOP.

11. Společná a závěrečná ustanovení

11.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

11.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo VOP na třetí osobu.

11.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že dojde mezi poskytovatelem a zákazníkem ke vzniku sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz

11.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, objednávkou, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a občanským zákoníkem.

11.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.spacecom.cz, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu účastníka a zveřejněním v každé své provozovně. Zároveň ho informuje o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy podle bodu 3.13, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.

11.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

11.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem.

11.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

11.9 V případě, že ve smlouvě účastník vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální e-mailovou adresu účastníka.

11.10 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Tento souhlas může účastník kdykoliv odvolat.

11.11 Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev účastníkovi.

11.12 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, objednávkách a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

11.13 Tyto VOP jsou platné a účinné od **1. 1. 2022** a nahrazují dosud platné VOP.

11.14 Všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele www.spacecom.cz, pod odkazem www.spacecom.cz.

11.15 Případné akční nabídky, slevy a všechny platné ceny jsou dostupné na www.spacecom.cz.

12. Služba IP Televize (dále IPTV)

12.1 Poskytovatelem převzatého televizního vysílání je společnost 4NET.TV services s.r.o., která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne ze dne 14. 4. 2015. Společnost 4NET.TV services s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

13. Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti

Tarif / služba	Rychlost stahování dat - download (Mb / s)				Rychlost odesílání dat - upload (Mb / s)			
	Inzerovaná	Maximální	Běžně dostupná	Minimální	Inzerovaná	Maximální	Běžně dostupná	Minimální
Bezdrátové připojení - technologie 802.11 n / ac								
OPTIKA NA BEZDRÁTU 20 Mbit/s	20	20	12	6	20	20	12	6
OPTIKA NA BEZDRÁTU 50 Mbit/s	50	50	30	15	50	50	30	15
OPTIKA NA BEZDRÁTU 60 Mbit/s	60	60	36	18	60	60	36	18
Kabelové připojení - technologie gigabit ethernet / FTTB								
OPTIKA NA KABELU AŽ DOMŮ 50 Mbit/s	50	50	45	35	50	50	45	35
OPTIKA NA KABELU AŽ DOMŮ 60 Mbit/s	60	60	54	42	60	60	54	42
OPTIKA NA KABELU AŽ DOMŮ 100 Mbit/s	100	100	90	70	100	100	90	70
OPTIKA NA KABELU AŽ DOMŮ 250 Mbit/s	250	250	225	175	250	250	225	175
OPTIKA NA KABELU AŽ DOMŮ 500 Mbit/s	500	500	450	350	500	500	450	350
OPTIKA NA KABELU AŽ DOMŮ 1000 Mbit/s	1000	1000	900	700	1000	1000	900	700

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Za velkou trvalou odchylku se považuje taková odchylka, při které dojde k poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, zákazníkovi právo na reklamaci poskytované služby.

Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, může zakládat právo na reklamaci poskytované služby.

Poskytovatel může v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami v síti uplatňovat opatření řízení provozu, což může ovlivnit skutečně dosahovanou rychlost. Rychlost nebo dostupnost služby mohou dále ovlivnit i nutné zásahy do infrastruktury, jako jsou nutné opravy a úpravy sítě, zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie.

Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu mohou mít vliv další běžící služby, jako je IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč nebo na dalších zařízeních připojených k internetu, a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.

Tyto VOP jsou účinné ode dne 1. 1. 2022. Změny smluvních podmínek společnost SPACE COM spol. s r.o. uveřejnila ve své provozovně na adrese sídla společnosti a současně rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na svých webových stránkách na adrese www.spacecom.cz.