



# Podmínky služby Pevný Internet (platné do 11. 10. 2023)

Podmínky pro poskytování služby Pevný internet (dále jen „Služba“) společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“ nebo „Poskytovatel“) se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 257 88 001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Podmínky“).

## 1. Základní ustanovení

Služba Pevný internet je službou pro pevné připojení k internetu pomocí jedné z širokopásmových přístupových technologií na bázi DOCSIS, FTTx, xDSL nebo 4G LTE. Služba je poskytována společností Vodafone.

Tyto Podmínky se vztahují na všechny zákazníky Vodafonu, včetně zákazníků OneNet. Podmínky jednotlivých tarifů mohou obsahovat odlišnou úpravu od Podmínek Služby.

Pokud není v těchto Podmínkách nebo dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí technických a softwarových prostředků, které jsou potřebné pro plné využívání Služby.

Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, použijí se Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone, s výjimkou ustanovení, která s ohledem na povahu Služby nelze použít, a další smluvní dokumenty uvedené v návrhu smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které jsou pro vás dostupné na internetové adrese [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) v sekci „Dokumenty ke stažení“.

## 2. Definice

**Tarif** je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

**Doporučené použití** je využití služby za účelem a způsobem, pro který služba je primárně určena a rámci jejích technických parametrů.

**Rychlost služby** je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených v koncovém bodě služby na transportní (čtvrté) vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Maximální rychlost** je rychlost na dané přípojce Služby či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost uváděná Vodafonem v jeho 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.

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost, 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.

**Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost, kterou se Vodafone smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované

**Velká trvalá odchylka** od inzerované rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Velká opakující se odchylka** od inzerované rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

**Rychlostní profil** je nastavení maximálních rychlostí Služby (nahrávání a stahování) v koncovém bodu sítě.

**Koncový bod** je předávacím rozhraním Služby a místem, kde se měří její rychlost. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o optickou, koaxiální či telefonní zásuvku, eventuálně o výstupní ethernetový port modemu či routeru.

**Vlastníkem sítě, Vlastníkem koncového bodu** se rozumí subjekt, který vlastní fyzická přenosová média, kabely, optická vlákna, připojné body, koncové zásuvky, mobilní síť a jiná zařízení nutná k provozování Služby.

## 3. Popis a podmínky využití Služby



### 3.1 Pevný internet pro technologii 4G LTE

Službu není možné využívat pro hlasové služby, roaming, SMS, MMS a dále pro služby poskytované třetími stranami a platební služby.

Pro využití Služby musí být zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle požadavků uvedených v dokumentu [Požadavky na zařízení dle technologií](#).

Službu lze využívat pouze v síti Vodafonu na území České republiky pouze v místě připojení, které si zákazník pro využívání Služby ve smlouvě zvolí (dále jen „instalační adresa“), a to z důvodu zajištění garantované kvality poskytované Služby, kterou Vodafone zákazníkovi poskytuje, dosažení optimální kvality signálu pro poskytování Služby a zajištění dostatečné kapacity sítě Vodafonu pro řádné poskytování služeb poskytovaných Vodafonem.

Zákazník není oprávněn jednostranně přemísťovat koncové zařízení dodané Vodafonem, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechozí větě, ke kterým Vodafone nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto Podmínek a Vodafone je oprávněn ukončit poskytování této Služby.

V takovém případě zároveň Vodafone negarantuje zákazníkovi kvalitu poskytované Služby. Jednostranným přemístěním koncového zařízení, demontáží či neodborným zásahem do koncového zařízení ztrácí zákazník záruku na koncové zařízení, a to v plném rozsahu.

### 3.2 Pevný internet pro technologii DOCSIS

Pro využití Služby musí být zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle požadavků uvedených v dokumentu [Požadavky na zařízení dle technologií](#).

Službu je možné zřídit pouze na funkční koncový bod. V případě, že chybí nebo je nevyhovující, dojde v průběhu první instalace k jeho vybudování, resp. výměně. Koncový bod je ve vlastnictví společnosti Vodafone.

Zákazník není oprávněn jednostranně přemísťovat koncový bod, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechozí větě, ke kterým Vodafone nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto Podmínek a Vodafone je oprávněn ukončit poskytování této Služby.

V takovém případě zároveň Vodafone negarantuje zákazníkovi kvalitu poskytované Služby.

### 3.3 Pevný internet pro technologii xDSL

Pro využití Služby musí být zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle požadavků uvedených v dokumentu [Požadavky na zařízení dle technologií](#).

Pokud je Služba v lokalitě zákazníka dostupná, nejvyšší nabízený rychlostní profil (varianta Služby) je určený kvalitou přístupového vedení v lokalitě zákazníka.

U souběžné služby HTS nesmí být spuštěná služba AOT (Advice On Time).

Službu je možné zřídit na neobsazeném přístupovém vedení, nebo pokud je na stejném přístupovém vedení souběžná služba HTS nebo euroISDN2 typu A.

Pokud zákazník využívá službu euroISDN2 od společnosti CETIN a.s. (IČ: 04084063), tato služba musí být definována na rozhraní U.

Pokud koncový bod vlastníka sítě není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ-11 pro technologii xDSL, případně jsou-li dále paralelní zásuvky, zákazník před objednáním služby u společnosti Vodafone musí požádat vlastníka koncového bodu o výměnu nebo úpravu koncového bodu sítě, neboť tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a oprávněná vlastníkem koncového bodu.

Přístupové vedení nesmí být určeno pro veřejné telefonní automaty (VTA), pro veřejné telefonní hovorny (VTH), pro veřejné telefonní stanice (VTS) a telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS).

### 3.4 Pevný internet pro technologii FTTx

Pro využití Služby musí být zákazník vybaven vhodným koncovým zařízením dle požadavků uvedených v dokumentu [Požadavky na zařízení dle technologií](#).

Pokud je Služba v lokalitě zákazníka dostupná, nejvyšší nabízený rychlostní profil (varianta Služby) je určený kvalitou přístupového vedení v lokalitě zákazníka.

Službu je možné zřídit pouze na funkční koncový bod. V případě, že chybí nebo je nevyhovující, dojde v průběhu první instalace k jeho vybudování, resp. výměně. Koncový bod je vlastnictvím Vlastnítele sítě.

Zákazník není oprávněn jednostranně přemísťovat koncový bod, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v



přečozí větě, ke kterým Vodafone nedal souhlas, jsou považovány za podstatné porušení těchto Podmínek a Vodafone je oprávněn ukončit poskytování této Služby.

V takovém případě zároveň Vodafone negarantuje zákazníkovi kvalitu poskytované Služby.

### 3.4 Instalace a aktivace Služby

Služba je dostupná po dokončení instalace na instalační adrese zákazníka a předání instalačního protokolu.

Vodafone je oprávněn nevyhovět žádosti zákazníka o poskytování Služby v případě, že je jeho požadavek technicky nerealizovatelný, či v případě, že předpokládaná kvalita Služby na instalační adrese neumožňuje Vodafone zajistit zákazníkovi alespoň minimální garantovanou kvalitu služby.

Nebude-li možné provést instalaci do 60 dnů ode dne uzavření smlouvy o poskytování Služby, má se za to, že Vodafone od smlouvy odstoupil, nedohodne-li se zákazník se společností Vodafone jinak.

Není-li stanoveno vlastníkem sítě jinak, je pro aktivaci Služby nutná odborná instalace technikem na instalační adrese, a to z důvodu zajištění garantované kvality Služby, kterou Vodafone zákazníkovi poskytuje.

Pro připojení pomocí technologie 4G LTE je nutností odbornou instalací zajistit nevhodnější nasměrování venkovní jednotky modemu na vysílač pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity rádiové přístupové sítě Vodafone a pro řádné poskytování služeb poskytovaných společností Vodafone.

Zákazník je povinen poskytnout společnosti Vodafone, případně jeho zástupci (dále jen „instalační technik“), součinnost potřebnou pro řádné provedení odborné instalace a případně dalších nezbytných prací a dodávek potřebných pro řádné zprovoznění, opravy a údržbu Služby a modemu.

Zákazník se zavazuje zajistit před provedením odborné instalace souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází instalační adresa, a zajistit veškerá povolení či souhlasy veřejnoprávních orgánů a případně i soukromých osob, jejichž práva budou nebo mohou být instalací modemu dotčena, a to v rozsahu potřebném pro instalaci či opravu a údržbu modemu. V případě nesplnění této povinnosti zákazník odpovídá za újmu, která tímto vznikne.

Zákazník není oprávněn po dobu trvání smlouvy o poskytování Služby, na základě které je Služba poskytována, jakkoliv zasahovat do provedené odborné instalace (např. přemontovat venkovní jednotku, změnit kabeláž, demontovat bez souhlasu Vodafone vnější jednotku modemu). V případě, že zákazník jakkoliv do odborně provedené instalace zasáhne, Vodafone negarantuje kvalitu poskytované Služby v rámci sjednaného tarifu. Dále je Vodafone oprávněn naúčtovat v takovém případě náklady za případný výjezd instalačního technika dle svého Ceníku.

O provedení odborné instalace je sepsán s instalačním technikem protokol.

Pokud je modem zákazníkovi pronajat a zůstává ve vlastnictví Vodafone, zavazuje se zákazník užívat modem tak, aby nedošlo k jeho ztrátě či poškození, a je povinen respektovat návody na použití a doporučení a pokyny na jeho obsluhu. V případě ztráty, odcizení či poškození modemu z jakéhokoliv důvodu je zákazník povinen nahradit společnosti Vodafone vzniklou škodu, a to i v případě, že zákazník tuto škodu nezavinil.

Zákazník musí zajistit souhlas vlastníka nemovitosti, ve které se nachází instalační adresa (popř. koncový bod), s užíváním nemovitosti tak, aby Zákazník mohl Službu užívat pro sebe po celou dobu poskytování Služby. V případě, že zákazník v průběhu poskytování Služby ztratí právo nemovitost užívat (např. ukončením nájemní smlouvy), je povinen tuto informaci sdělit společnosti Vodafone a požádat o ukončení poskytování Služby. V případě, že tak neučiní, je společnost Vodafone oprávněna poskytování Služby ukončit i bez žádosti Zákazníka.

### 3.5 Přenositelnost služby

Službu přístupu k internetu prostřednictvím pevného připojení lze přenášet mezi různými poskytovateli. Detailní postupy a pravidla přenositelnosti popisuje samostatný dokument [Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu](#).

### 3.6 IP adresa

Jako součást Služby je bezplatně poskytnuta dynamická neveřejná IP adresa. Pevnou veřejnou IP adresu lze získat jako placenou doplňkovou službu za cenu dle aktuálního Ceníku.

## 4. Řádné použití Služby

Služba je určena zejména pro běžné využívání samotným zákazníkem. V případě důvodného podezření na zneužívání služby (například pokud je využívána k distribuci nevyžádaných nebo komerčních sdělení nebo indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Služby) či v případě užívání služby způsobem, který není běžný, v rozporu se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb společnosti Vodafone nebo může ohrozit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo ohrozit provoz sítě či jakékoli její části si společnost



Vodafone vyhrazuje právo poskytování služby omezit či přerušit.

Zákazník je povinen poskytnout Vodafone součinnost při nastavování služby a dále při kontrole správného fungování služby. V případě podezření na ohrožení zachování integrity a bezpečnosti sítě a služby Vodafone, nebo v případě potřeby zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě (včetně negativního vlivu na kvalitu služby poskytované jiným zákazníkům) je Vodafone oprávněn v souladu s článkem 3 odst. 3 Nařízení EU 2015/2120, omezit na nezbytně nutnou dobu či ukončit poskytování služby v daném místě připojení zákazníka."

## 5. Úhrada

### 5.1 Doba platnosti tarifů a poplatky

Doba platnosti jednotlivých měsíčních datových tarifů je shodná se zúčtovacím obdobím zákazníka. Tarify mohou být aktivovány kdykoli v průběhu zúčtovacího období.

Pašální platba za jednotlivé tarify je zaúčtována první den zúčtovacího období, popř. okamžitě po jejich aktivaci/změně s tím, že v případě jejich aktivace v průběhu zúčtovacího období bude cena vyúčtována poměrně podle počtu dní zbývajících do konce zúčtovacího období.

Při rušení měsíčních datových tarifů dochází k deaktivaci datového tarifu až ke konci zúčtovacího období. Při změně jakéhokoliv datového tarifu na jiný datový tarif dochází ke změně okamžitě. V takovém případě dojde k úhradě poměrné části měsíčního poplatku za deaktivovaný tarif a k úhradě poměrné části měsíčního poplatku za nově aktivovaný tarif.

### 5.2 Podmíněné slevy

- 5.2.1. Cena asistované instalace služby Pevný internet pro technologii Docsis je uvedena v aktuálním Ceníku. V případě využívání služby po dobu minimálně 24 měsíců, získá zákazník 100% slevu na asistovanou instalaci. Pokud zákazník podmínku pro získání slevy nesplní, je povinen ji vrátit (tzn. cena asistované instalace bude doúčtována po ukončení služby Pevného internetu pro technologii Docsis).
- 5.2.2. Cena instalace služby Pevný internet (LTE) je uvedena v aktuálním Ceníku. Splatnost ceny instalace je ke dni ukončení využívání služby Pevný internet (LTE). V případě využívání služby po dobu minimálně 24 měsíců získává zákazník 100% slevu na instalaci. Pokud podmínka výše není dodržena, zaplatí zákazník poměrnou část ceny instalace podle počtu celých měsíců, které zbývají do uplynutí 24 měsíců ode dne instalace.
- 5.2.3. V případě, že zákazník neposkytne součinnost dohodnutou v článku 3.4 těchto Podmínek, je společnost Vodafone oprávněna zákazníkovi slevy neposkytnout a náklady spojené s odbornou instalací mohou být zákazníkovi vyúčtovány dle platného Ceníku.

## 6. Garantovaná kvalita a dostupnost služby

6.1 Požadavky na zařízení (modem) pro připojení jsou podrobně uvedeny v dokumentu [Požadavky na zařízení dle technologií](#).

### 6.2 Kvalitativní parametry Služby

Název tarifu	Rychlost download (Mbps)				Rychlost upload (Mbps)			
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální
Internet Premium	1000	1000	600	300	60	60	36	18
Internet Super	500	500	300	150	50	50	30	15
Internet Basic	250	250	150	75	25	25	15	7,5
Internet Start	100	100	60	30	20	20	12	6
Internet Premium Fibre	1000	1000	600	300	500	500	300	150



Internet Super Fibre	500	500	300	150	500	500	300	150
Internet Basic Fibre	250	250	150	75	250	250	150	75
Internet Start Fibre	100	100	60	30	20	20	12	6
Internet Premium DSL	250	250	150	75	25	25	15	7,5
Internet Super DSL	100	100	60	30	20	20	12	6
Internet Basic DSL	50	50	30	15	5	5	3	1,5
Internet Start DSL	20	20	12	6	2	2	1,2	0,6
Pevný internet 50 Mbps	50	50	30	15	5	5	3	2
Pevný internet 30 Mbps	30	30	18	9	5	5	3	2
Pevný internet 16 Mbps	16	16	9,6	4,8	0,8	0,8	0,5	0,2
Pevný internet 10 Mbps	10	10	6	3	2	2	1,2	0,6
Pevný internet 8 Mbps	8	8	4,8	2,4	0,5	0,5	0,3	0,2
Pevný internet 6 Mbps	6	6	3,6	1,8	0,4	0,4	0,2	0,1
Pevný internet 2 Mbps	2	2	1,2	0,6	0,1	0,1	0,1	0,1

Vodafone při určování rychlostních parametrů Služby vychází z údajů poskytnutých vlastníkem fyzické infrastruktury xDSL, FTTx a DOCSIS.

### 6.3 Reklamacce Služby

V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky má zákazník možnost uplatnit reklamaci služby dle Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti Vodafone, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Pokud je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Vodafone, má zákazník nárok na přiměřené snížení ceny.

V případě neoprávněné reklamacce služby, kdy je k ověření funkčnosti služby nutná návštěva technika, si společnost Vodafone vyhrazuje vyúčtovat náklady na tuto návštěvu zákazníkovi ve výši dle platného Ceníku.

### 6.4 Aplikované politiky řízení datového provozu

Síť Vodafone se chová ke všem službám v souladu s příslušnými standardizacemi. Nad rámec níže uvedeného není aplikováno žádné řízení provozu, tudíž ani soukromí a ochrana osobních údajů není dotčena.

Vodafone si vyhrazuje možnost aplikovat opodstatněné řízení datového provozu. Při poskytování služby přístupu k síti internet mohou být



aplikována omezení:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Není-li to vyloučeno z jejich povahy, aplikace těchto omezení vždy vychází z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. Tato pravidla nejsou závislá na zúčtovacím období, platí pro všechny datové tarify nabízené v síti Vodafone.

## 6.5 Poskytování specializované služby

Poskytování specializovaných služeb nemá vliv na parametry Služby uvedené výše. Přehled specializovaných služeb ve smyslu nařízení EU 2120/2015 je dostupný na webových stránkách společnosti Vodafone.

## 6.6. Podpora optimálního fungování Wi-Fi sítě

Pro větší komfort při využívání naší služby pevného připojení je součástí služby doplňková služba aktivního dohledu zařízení za účelem zajištění optimálního fungování vaší Wi-Fi sítě. Pokud vám tato doplňková služba nebude vyhovovat, můžete nás požádat o její deaktivaci. Tuto doplňkovou službu můžeme poskytnout pouze u zařízení dodávaných společnostmi Vodafone.

## 7. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

Vodafone dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Vodafone přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů/informací.

Jsou-li v rámci Služby zpracovávány informace, jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávnění pracovníci. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí. Vodafone v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení.

Veškeré údaje jsou zpracovávány po dobu poskytování Služby a pro potřeby jejího poskytnutí, vyúčtování či uplatnění práv.

Vodafone se při své činnosti řídí platnou právní úpravou o ochraně osobních údajů a zavazuje se veškeré osobní údaje, které mu budou zákazníkem sděleny, považovat za důvěrné, používat je výlučně k plnění smlouvy, tyto nezveřejňovat a neposkytnout je třetí osobě s výjimkou případů, kdy takové poskytnutí je nezbytné ke splnění účelu smlouvy.

Podmínky ochrany soukromí ve společnosti Vodafone naleznete na <https://www.vodafone.cz/o-vodafone/ke-stazeni/ochrana-osobnich-udaju/>.

## 8. Ostatní ujednání

Vodafone si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky této Služby, a to s účinností ode dne oznámení na internetových stránkách [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz), nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

Pokud tyto Podmínky nestaví jinak, použijí se na smlouvy o poskytování Služby Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone a na ně navazující dokumenty.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 14.8.2023 a nahrazují Podmínky ze dne 1. 6. 2023. Tyto Podmínky se vztahují na všechny smlouvy o poskytování Služby, včetně smluv uzavřených před datem účinnosti těchto Podmínek.