



Podmínky služby Pevný Internet (platné do 31.1.2023)

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 EuroDOCSIS, FTTx, xDSL nebo 4G LTE. Služba je poskytována společností Vodafone.

Tyto Podmínky se vztahují na všechny zákazníky Vodafone, 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 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 na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

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

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Vodafone 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.

Agregace je dynamické shlukování provozu několika uživatelů v rámci uvedené maximální rychlosti Služby. Vyšší agregaci, tj. vyšší míru



sdílení přístupu k síti internet, může způsobit nárazová zátěž například během denní provozní špičky.

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 Vodafone 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 Vodafone pro řádné poskytování služeb poskytovaných Vodafone.

Zákazník není oprávněn jednostranně přemísťovat koncové zařízení, demontovat jej či jinak do něj neodborně zasahovat. Zásahy popsané v přechodí 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 EuroDOCSIS

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 přechodí 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 technologie xDSL či 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.

U souběžné služby HTS nesmí být spuštěna 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, nebo jedním konektorem RJ-45 pro technologii optické/ethernetové připojení, 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).

U Služby připojené technologií xDSL či FTTx dochází k tzv. přirozené agregaci, jejímž důsledkem může být krátkodobý pokles nebo kolísání skutečně dosahované rychlosti v mezích daných kvalitativními parametry definovanými v kapitole 6.5 těchto Podmínek.

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, nedohodně-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 nejvhodnější nasměrování venkovní jednotky modemu na vysílač pro dosažení optimální kvality signálu a zajištění dostatečné kapacity 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 jakéhokoli 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

Při používání datových služeb se přiděluje dynamická neveřejná IP adresa (statická veřejná IP adresa se přiděluje na žádost zákazníka a je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku).

4. Doporučené použití

Pro jednotlivé tarify a rychlosti Služby lze popsat optimální způsob jejich použití v rámci jejich technických parametrů.

Pevný internet s rychlostí 100 Mbps a více

- Souběžný přístup k práci a zábavě na internetu pro více uživatelů naráz
- Streamované video či IPTV ve vysokém rozlišení (HD, 4K)
- Videokonference, online výuka, přenosy velkých objemů dat
- Intenzivní využití cloudových služeb a internetových úložišť
- Online gaming

Pevný internet s rychlostí 50 Mbps

- Základní rychlost pro bezproblémové připojení více uživatelů
- Streamované video či IPTV v rozlišení SD či HD



- Videokonference, online výuka
- Používání cloudových služeb
- Práce s většími přílohami v e-mailech

Pevný internet s rychlostí 30 Mbps a nižší

- Vhodné především pro připojení jednoho uživatele
- Videosloužby v limitované kvalitě
- Poslech internetových radií či podcastů
- Prohlížení webu
- Základní práce s e-mailem

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.

Paušální 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 i objem dat vyúčtován 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 plné úhradě měsíčního poplatku za deaktivovaný tarif a k úhradě poměrné části měsíčního poplatku za nově aktivovaný tarif.

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

5.2 Podmíněné slevy

- 5.2.1. 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 měsíců, které zbývají do 24 měsíců.
- 5.2.2. V případě, že zákazník neposkytne součinnost dohodnutou v článku 3.5 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



Pevný internet 1000 Mbps	1 000	1 000	600	300	100	100	60	30
Pevný internet 500 Mbps	500	500	300	150	50	50	30	15
Pevný internet 250 Mbps	250	250	150	75	25	25	15	8
Pevný internet 100 Mbps	100	100	60	30	10	10	6	3
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 20 Mbps	20	20	12	6	2	2	1	1
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
Pevný internet Kabel 1000 Mbps	1 000	1 000	600	300	50	50	30	15
Pevný internet Kabel 500 Mbps	500	500	300	150	30	30	18	9
Pevný internet Kabel 300 Mbps	300	300	180	90	20	20	12	6
Pevný internet Kabel 150 Mbps	150	150	90	45	10	10	6	3
Pevný internet Kabel 50 Mbps	50	50	30	15	3	3	2	1

Vodafone při určování rychlostních parametrů Služby vychází z údajů poskytnutých vlastníkem fyzické infrastruktury xDSL, FTTx a EuroDOCSIS. Měření uvedených rychlostí probíhá v koncovém bodě na transportní vrstvě (vrstva 4 modelu OSI).

6.3 Reklamáce Služby

V případě velké trvalé 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 reklamace 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.

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, 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 12. 12. 2022 a nahrazují Podmínky ze dne 1. 5. 2022. Tyto Podmínky se vztahují na všechny smlouvy o poskytování Služby, včetně smluv uzavřených před datem účinnosti těchto Podmínek.