

# JAK NA INTERNET

## Na co si dát pozor u poskytovatele připojení

Hledáte-li vhodného poskytovatele připojení k Internetu, vězte, že ne všichni poskytují skutečně neomezené připojení.

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) na počátku roku 2014 v rámci pravidel síťové neutrality určil, že za službu přístupu k Internetu může být označována jen taková služba, kde nad rámec smluvně ujednaných datových objemů a rychlostí není blokována, zpomalována, znehodnocována nebo diskriminována žádná služba, obsah či aplikace (s výjimkami typu blokace přístupu např. k dětské pornografii a jejímu šíření).

Jestli operátor službu označuje jako připojení k Internetu, pak by se mělo jednat o připojení k Internetu bez přívlasků (neomezené). Za předpokladu, že je připojení nabízeno pod jiným názvem (datová přípojka apod.), pak k omezení dojít může, ale v souladu s citovanými pravidly to musí jednoznačně deklarovat jako službu s omezením a takové omezení musí být popsáno i ve smluvních podmínkách.

### **Pravidlo č. 1: Svoboda výběru služby přístupu k síti Internet a její kvality**

Při nabízení a prodeji služeb přístupu k síti Internet musí být koncovým uživatelům zaručena: možnost přijímat a vysílat informace/data podle výběru koncového uživatele, možnost používat služby a aplikace podle výběru koncového uživatele, možnost volby vlastního hardware a programového vybavení, pokud nepoškozuje síť, poskytování smluvně sjednané kvality služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek a poskytování transparentních informací o poskytovaných službách ze strany poskytovatele služby.

### **Pravidlo č. 2: Nepřípustnost diskriminace, blokování nebo degradace jednotlivých datových toků.**

U služby přístupu k síti Internet nesmí být rozlišovány jednotlivé datové toky podle obsahu, služby, aplikace, zařízení, adresy zdroje a cíle určení datového toku za účelem blokování, zpomalení nebo snížení kvality jejich odbavení. Takové situaci musí být zabráněno i v případech, že je způsobena tzv. pozitivní diskriminací. Výjimky z tohoto pravidla musí být v souladu s následujícím pravidlem.

### **Pravidlo č. 3: Možné výjimky z pravidel č. 1 a 2**

Následující výjimky jsou považovány za opodstatněné použití řízení provozu. Mohou být aplikovány v rámci poskytování služby přístupu k síti Internet, jejich využití však musí být odůvodněné. Jedná se o způsoby řízení provozu: 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 zabezpečení sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Tyto výjimky z pravidel č. 1 a 2 musí vycházet z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti. V případech, kdy k zabránění přenosu obsahu a zpráv dochází na základě prokazatelného rozhodnutí koncového uživatele, se takové omezení nepovažuje



# JAK NA INTERNET

za porušení pravidel č. 1 a 2. Poskytovatel služby přístupu k síti Internet musí respektovat rozhodnutí koncového uživatele i jeho případnou změnu.

## **Pravidlo č. 4: Transparentnost informací**

Zásady svobody použití a nediskriminace mezi datovými toky uvedené v pravidlech č. 1 a 2 musí být v souladu s § 63 Zákona o elektronických komunikacích výslovně zmíněny ve smluvních podmínkách poskytování služby poskytovatelů přístupu k síti Internet a v případných smluvních doložkách, a to jasným a srozumitelným způsobem. Po celou dobu trvání smlouvy o poskytování služby přístupu k síti Internet musí být všem zúčastněným stranám poskytovány zejména následující informace v jednoznačné, srozumitelné a dostatečně transparentní formě:

- o kvalitě služby,
- o možných omezeních,
- o použití metod řízení provozu a jejich dopadu, a to u všech metod, které ovlivní principy uvedené v pravidlech č. 1 a 2.

V případě služby přístupu k síti Internet (s omezením i bez) musí být ve smluvních podmínkách jasným a srozumitelným způsobem uvedena možnost aplikace opodstatněného řízení provozu dle pravidla č. 3 včetně podmínek, za nichž k ní může dojít. V případě služby přístupu k síti Internet s omezením musí být popis pravidel a podmínek použitých metod řízení datového provozu uveden srozumitelně ve smluvních podmínkách.

## **Pravidlo č. 5: Nabídka služby přístupu k síti Internet (služba bez omezení)**

Za službu přístupu k síti Internet může být označována jen taková služba, u které je využito pouze metod opodstatněného řízení provozu v souladu s pravidlem č. 3.

V případě použití metod řízení datového provozu nad rámec pravidla č. 1, 2 a 3, musí být jednoznačně uvedeno, že se jedná o službu přístupu k síti Internet s omezením a takové omezení musí být jednoznačně deklarováno a popsáno ve smluvních podmínkách. Označení „neomezená služba“ či případný významový ekvivalent se nesmí používat u služeb přístup k síti Internet, u kterých se používá omezení datového objemu, nebo u kterých dochází v průběhu čerpání služby k pozastavení poskytování služby, nebo se vyžaduje dodatečná platba k obnovení služby, či její kvality.

## **Pravidlo č. 6: Nabídka služeb s limitem datového objemu**

Služba přístupu k síti Internet, která je smluvně omezena v objemu přenesených dat v určitém časovém období a která je po vyčerpání tohoto objemu nadále poskytována, avšak se sníženou rychlostí příjmu a odesílání dat, musí mít ve smluvních podmínkách stanovenou i tuto zaručenou minimální rychlost a případná další omezení aplikovaná po vyčerpání datového limitu. Před vyčerpáním tohoto limitu nesmí docházet k porušení pravidel č. 1 a 2 s výjimkami uvedenými v pravidle č. 3.



# JAK NA INTERNET

## Pravidlo č. 7: Nabídka řízených služeb

Při poskytování řízených služeb se využívá řízení datového provozu nad rámec pravidla č. 1, 2 a 3, s cílem zajistit požadované kvalitativní vlastnosti služby. Uživatelé těchto služeb musí být jasným a srozumitelným způsobem informováni o možných dopadech současného využívání řízené služby na službu přístupu k síti Internet.

## Mám garantovanu minimální nabízenou a minimální zaručenou kvalitu služby?

Vymezení minimální nabízené a minimální zaručené kvality služby je podstatnou náležitostí smlouvy, kterou je poskytovatel povinen uvést.

Dávejte si pozor zejména na smlouvy, ve kterých:

- není minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby ve smlouvě vůbec vymezena.
- je kvalita služby vymezena neurčitě (příklad: Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v co nejvyšší kvalitě.)
- je kvalita služby ve smlouvě sice určitým parametrem vymezena, avšak není zřejmé, zda se jedná o minimální nabízenou či minimální zaručenou kvalitu služby (příklad: Průměrná rychlost datového připojení je „xy“ Mbit/s.)
- nejsou parametry minimální nabízené a minimální zaručené kvality služby vymezeny ke všem nabízeným službám (příklad: Poskytovatel uvádí minimální garantovanou rychlost datového připojení, avšak již žádným způsobem vymezenou minimální garantovanou kvalitu hlasových služeb).
- poskytovatel nerozlišuje ve vymezení parametrů kvality mezi minimální nabízenou a minimální zaručenou kvalitou služby.
- je parametr kvality ve smluvních podmínkách „ukryt“ drobným písmem v rozsáhlém dokumentu, na místě, na kterém by z hlediska logické souvislosti nebylo očekávané tuto informaci hledat.

Doporučujeme volit takové služby, u kterých je před uzavřením smlouvy k dispozici objektivně měřitelný a porovnatelný parametr minimální nabízené a minimální zaručené kvality služby.

V rámci využití konkurenčního prostředí na trhu služeb elektronických komunikací tak musí být možné volit nejen mezi cenou služby, ale i mezi nabízenou kvalitou.

## Pokud nesouhlasím s kvalitou služby či vyúčtováním, mám právo reklamovat?

Reklamací uplatněte přímo u svého operátora, a to co nejdříve, nejpozději do dvou měsíců ode dne, kdy vám doručil vyúčtování (pozor, v případě elektronického vyúčtování je podstatné, kdy vám je operátor zpřístupnil). Pokud vám operátor vyúčtování neposkytuje (typicky u předplacené karty), běží vám lhůta dvou měsíců od dne poskytnutí reklamované služby.

Ověřte si nejprve, co o způsobech reklamace říkají obchodní podmínky operátora. Zpravidla umožňují reklamovat na jeho pobočkách, písemně, elektronicky či telefonicky. Jako osvědčenou formu lze v tomto případě poradit doporučený dopis zasláný na adresu sídla operátora. V reklamaci



# JAK NA INTERNET

uveďte údaje o vaší totožnosti, popište váš problém, a čeho se domáháte. Své tvrzení podpořte co možná největším počtem důkazů.

Operátor musí vaši reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena (pouze ve výjimečných případech, kdy do procesu reklamace vstupuje i zahraniční operátor, se lhůta prodlužuje na 60 dní).

Je-li reklamační žádost zamítnuta, vaše šance uspět ještě zdaleka nekončí. Následně můžete uplatnit námitku proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

Námítky uplatňujte do jednoho měsíce ode dne, kdy vám byla doručena zpráva o zamítnutí reklamace nebo kdy měla být reklamační žádost vyřízena. Tuto lhůtu je bezpodmínečně nutné dodržet, protože po jejím uplynutí ČTÚ vaši reklamaci prošetřovat nemůže. Její zmeškání nelze prominout ani ve výjimečných případech a nelze ji ani prodloužit. V rámci správního řízení můžete také uplatňovat náhradu vzniklých nákladů (zastupování advokátem, poštovné, jízdné apod.) Vězte ale, že náhrada nákladů se zpravidla přiznává pouze tomu, kdo měl ve věci úspěch.

Ačkoliv vyúčtování reklamujete či vůči vyřízené reklamaci uplatňujete námítky, nemění to nic na vaší povinnosti zaplatit účtovanou cenu. Můžete však požádat ČTÚ, aby rozhodl o odkladném účinku reklamace. V takovém případě lze fakturu zaplatit až poté, co ČTÚ vydá rozhodnutí.

Dle nového občanského zákoníku jsou ve spotřebitelských smlouvách (telekomunikace z toho nevyjímaje) nepřípustná taková ustanovení, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu, tedy jeho právo uplatnit reklamaci. Podle zákona o ochraně spotřebitele je operátor povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

## Jak vypovědět smlouvu s poskytovatelem připojení?

Informace o podmínkách ukončení služby musí operátor či poskytovatel připojení podle zákona uvést přímo ve smlouvě. V této souvislosti je především nutné rozlišit mezi smlouvami uzavřenými na dobu neurčitou a určitou. V případě smluv na dobu neurčitou je podání výpovědi obvykle méně komplikované, časově méně náročné (výpovědní doba je obvykle jeden měsíc) a není zpravidla spojeno s žádnou významnou sankcí (přestože i v těchto případech se objevují určitá skrytá sankční ujednání spočívající v povinnosti uhradit „manipulační“, „administrativní“ či „deaktivační“ poplatek).

Smlouvy uzavřené na dobu určitou lze vypovědět za podmínek uplatňovaných poskytovatelem pro výpověď smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, přičemž výše úhrady spojená s předčasným ukončením takové smlouvy (tj. výše smluvní pokuty) nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Účastník je však vždy povinen doplatit poskytovateli poměrnou výši nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dotovaný telefon).

