

Předsmluvní informace sdělené poskytovatelem služeb elektronických komunikací ve smyslu ustanovení § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v aktuálním znění

## SHRNUTÍ SMLOUVY

o poskytování služeb přístupu k internetu

(dále též jen „Shrnutí“)

společností **Trnitánet, s.r.o., IČ 11854332**

sídlem Drahobejlva 1072/10, Libeň, 190 00 Praha 9

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 355391

kontaktní údaje pro vytýkání vad vyúčtování ceny nebo poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací: [info@trnitanet.cz](mailto:info@trnitanet.cz)

(dále jen „Poskytovatel“)

*Toto Shrnutí uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU.*

*Pomáhá porovnat různé nabídky služeb.*

*Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech.*

---

### 1. Služba a zařízení

Poskytovatel poskytuje účastníkům veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby přístupu k internetu. Bližší specifikace poskytovaných služeb je obsažena v Ceníku Poskytovatele, dostupném na webové adrese: [www.trnitanet.cz/internet](http://www.trnitanet.cz/internet). Ceník obsahuje specifikaci jednotlivých tarifů nabízených Poskytovatelem, včetně jejich ceny a rychlosti.

### 2. Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

Rychlost služby přístupu k internetu je uvedena ve smlouvě uzavřené s Poskytovatelem. Údaje o rychlosti jsou rovněž uvedeny podrobněji na webových stránkách poskytovatele [www.trnitanet.net](http://www.trnitanet.net) v sekci „Internet“.

Minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání u služeb přístupu k internetu je vyjádřena v této tabulce:

Název tarifu	Inzerovaná a Maximální rychlost stahování/odesílání (Mb/s)	Běžně dostupná rychlost stahování/odesílání (Mb/s)	Minimální rychlost stahování/odesílání (Mb/s)
<b>Tarif 50</b>	40/10	24/6	12/3
<b>Tarif 150</b>	100/50	60/30	30/15
<b>Tarif 400</b>	300/100	180/60	90/30
<b>Tarif 1 Gb</b>	1000/100	600/60	300/30

Dosažitelná rychlost poskytované služby přístupu k síti internet závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany Účastníka, ale i na faktorech, které může Účastník přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména zařízení, které Účastník k připojení používá, jeho poloha a výkon vysílače, prostředí, ve kterém dochází k užívání služeb a příjmu signálu, sdílení kapacity sítě s dalšími uživateli, apod.

Dopady velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání na výkon práv koncových uživatelů jsou následující:

Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem, na což má Poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy. Vzhledem k povaze internetu a způsobu přenosu dat ve vlastní síti i sítích třetích stran semohou občas vyskytnout odchylky od inzerované rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech\* a mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu pro jednotlivé internetové služby, aplikace, obsah a zpomalit stahování a vkládání obsahu. V případě, že nastane situace trvajícím nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Kvalitu služeb poskytovaných Poskytovatelem může dále ovlivnit také (i) latence, která vyjadřuje nezbytnou dobu průchodu datových paketů síťovou infrastrukturou, přičemž Poskytovatel zajišťuje hodnotu latence v nejnižších hodnotách, a to do 60 ms v případě bezdrátových technologií a v případě optického vlákna do 15 ms (ii) ztrátovost paketů, která ovlivňuje přenos poskytované služby a projevuje se například formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o docílení nejnižší možné ztrátovosti paketů (iii) kolísání kvality přenosu, což představuje kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu síťovou infrastrukturou, uvedené se projevuje formou výpadků, přičemž Poskytovatel usiluje o nejnižší kolísání kvality přenosu.

Provozovatel se zavazuje neblokovat, nezpomalovat, neměnit, neomezovat, nenarušovat, nezhoršovat nebo nediskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem (i) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Evropské unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Evropské unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí (ii) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů (iii) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

*\*použitá technologie pro připojení účastníka, frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení konstrukčními vlastnostmi budov, koncentrace uživatelů, překážky v cestě šíření signálu (pro bezdrátový internet), kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí Wifi připojení), kvalita a konfigurace počítače, nebo jiného zobrazovacího zařízení účastník*

### 3. Cena

Ceny za služby přístupu k internetu dle jednotlivých tarifů poskytovaných poskytovatelem jsou přehledně uvedeny na webových stránkách poskytovatele [www.trnitanet.net](http://www.trnitanet.net) v sekci „Internet“, a to spolu s informací o ceně za aktivaci služby. V případě, že je poskytována rozdílná cena oproti základním ceníku, je uvedena ve shrnutí smlouvy, které Účastník v postavení spotřebitele obdrží před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací samotné.

Účastník je povinen hradit cenu za poskytované služby na základě vyúčtování, které Poskytovatel vystaví za každé účtovací období, jehož standardní délka je 1 měsíc, anebo je definováno ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Účastník je při uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací oprávněn zvolit jeden z dostupných způsobů úhrady vyúčtování, kterými jsou bankovní převod, nebo úhrada hotově v sídle Poskytovatele. Vyúčtování je zasíláno prostřednictvím kontaktního e-mailu Účastníka.

Odebírání služeb Poskytovatele nebo třetí osoby je podmíněno využitím koncového zařízení. Poskytovatel umožňuje bezplatnou výpůjčku koncového zařízení, a to s ohledem na aktuální nabídku a možnosti Poskytovatele.

Koncové zařízení bude poskytnuto společně se službou přístupu k síti internet. Po ukončení poskytování služeb elektronických komunikací je Účastník povinen vrátit koncové zařízení, a to 14 dnů od ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací na vlastní náklady na adresu Poskytovatele, anebo jej Poskytovateli zaslat poštou na adresu sídla.

V případě, že Účastník odebírá služby třetích stran prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou tyto služby Účastníkovi vyúčtovány společně s ostatními odebíranými službami Poskytovatele.

#### **4. Doba trvání, obnovení a ukončení**

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu neurčitou a může být vypovězena s výpovědní dobou v délce dvou (2) měsíců. Automatické obnovení je tak vyloučené. Smlouva může být také ukončena dohodou smluvních stran či v důsledku odstoupení od smlouvy jednou ze smluvních stran. Deaktivace (deinstalace) služeb elektronických komunikací a/nebo koncového zařízení včetně příslušenství může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

V případě, že Účastník je spotřebitelem nebo fyzickou osobou podnikatelem, je oprávněn od smlouvy uzavřené pomocí prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele od smlouvy do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení od smlouvy počíná běžet dnem následujícím po dni předání předšmluvních informací a je zachována v případě, že je v poslední den této lhůty informace o odstoupení od smlouvy odeslána. K odstoupení od smlouvy lze využít standardizovaný formulář dostupný na internetových stránkách Poskytovatele.

#### **5. Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením**

Poskytovatel Trnitánet, s.r.o. poskytuje účastníkům služby v plném rozsahu bez ohledu na jejich případné zdravotní postižení. Poskytovatel zajišťuje přístupnost pro uživatele se zdravotním postižením zejména ve smyslu § 6 zákona č. 99/2019 Sb. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací.

#### **6. Prostředky nápravy spotřebitele**

Účastník spotřebitel má právo na přiměřené snížení ceny za poskytované služby nebo po dohodě s poskytovatelem na zajištění poskytnutí služby náhradním způsobem, pokud poskytovanou službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.

Účastník, který je spotřebitelem, má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výši paušální náhrady je stanovena ve vyhlášce Ministerstva spravedlnosti č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

Účastník je oprávněn provést reklamaci poskytovaných služeb, obdrženého vyúčtování nebo vypůjčeného zařízení.

V případě reklamace kvality či rozsahu poskytovaných služeb je Účastník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada služby objeví, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadně poskytnutou službu zanikne. Účastník je v případě reklamace služby povinen nahlásit vadu služby na technickou podporu Poskytovatele, a to prostřednictvím e-mailového kontaktu uvedeného v záhlaví tohoto Shrnutí. Reklamaci vadně poskytnutých služeb vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení. V případě oprávněné reklamace bude Účastníkovi poměrně snížena cena za poskytované služby v rozsahu, ve kterém Účastník z důvodů na straně Poskytovatele nemohl služby z důvodu jejich vady odebírat. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu ani jakoukoliv jinou újmu, která mu vznikla v souvislosti s vadou služby.

V případě reklamace vyúčtování je účastník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne doručení vyúčtování za poskytnuté služby, jinak právo reklamovat vyúčtování zanikne. Účastník je v případě reklamace vyúčtování povinen nahlásit rozsah a důvod reklamovaného vyúčtování Poskytovateli, a to prostřednictvím kontaktního telefonu nebo e-mailu

uvedeného v záhlaví tohoto Shrnutí. Účastník je rovněž oprávněn reklamovat vyúčtování osobně v sídle Poskytovatele. Reklamaci vyúčtování vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení, nejpozději však do jednoho (1) měsíce. V případě oprávněné reklamace bude Účastníkovi vystaveno opravné vyúčtování. Pokud Účastník nesouhlasí s vyúčtováním služeb třetích stran, případně nebyl spokojen s kvalitou či rozsahem poskytovaných služeb třetích stran, je povinen provést reklamaci prostřednictvím Poskytovatele.

V případě reklamace vypůjčeného zařízení je Účastník povinen provést reklamaci bez zbytečného odkladu od doby, kdy se vada zařízení projeví. Účastník je v případě reklamace vypůjčeného zařízení povinen nahlásit vadu zařízení Poskytovateli, a to prostřednictvím e-mailu uvedeného v záhlaví tohoto Shrnutí. Účastník je rovněž oprávněn reklamovat vadu vypůjčeného zařízení osobně v sídle Poskytovatele. Reklamaci vady vypůjčeného zařízení vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu od jejího nahlášení.

## **7. Zajištění bezpečnosti**

Ze závažných technických důvodů, zejména v reakci na bezpečnostní incidenty, při zjištění hrozby či zranitelnosti, v důsledku poškození nebo zničení využívaného zařízení, je Poskytovatel oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb, případně odpojit zařízení, které představuje hrozbu pro bezpečnost či integritu Poskytovatelovy sítě elektronických komunikací, případně ohrožuje poskytování služeb jiným zákazníkům Poskytovatele.

## **8. Osobní údaje**

Pro účely uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následující osobní údaje:

- a)** podnikající fyzická osoba - jméno a příjmení, popř. obchodní firma, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Účastník plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- b)** podnikající právnická osoba - obchodní firma, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, email a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Účastník plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), též daňové identifikační číslo (DIČ);
- c)** nepodnikající osoba - jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a email.

Kromě výše uvedených osobních údajů zpracovává Poskytovatel za účelem poskytování služeb následující údaje, které vznikají při účinnosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, přičemž se jedná převážně o následující údaje:

- a)** údaje o platbách a platební morálce, o odebírané službě, její specifikaci a tarifu, ceně služeb a další informace bezprostředně související s odebíranými službami;
- b)** údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro účtování služeb; zejména se jedná o druh poskytnuté služby, cenu poskytnuté služby, způsob přístupu ke službě, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání služeb (Provozní údaje);
- c)** údaje zpracovávané v sítích elektronických komunikací Poskytovatele nebo prostřednictvím odebírané služby, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka; zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je koncové zařízení připojeno (Lokalizační údaje).

Poskytovatel zpracovává výše uvedené osobní údaje za účelem plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, kterou uzavřel s účastníkem. Poskytovatel rovněž může zpracovávat osobní údaje v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů účastníka na základě jeho souhlasu, a to pro marketingové účely. Tento souhlas je ze strany účastníka kdykoliv odvolatelný.

V Brně dne 28. 12. 2023

za Trnitánet, s.r.o.  
Mgr. Jakub Koudelka, jednatel