

**Přehled informací poskytovaných spotřebitelům ze strany společnosti AVONET, s.r.o.  
před uzavřením smlouvy**

Společnost **AVONET, s.r.o. jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „poskytovatel“)**, se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 26, IČ: 25322478, [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz), tímto poskytuje spotřebiteli (případně mikropodniku, malému podniku nebo neziskové organizaci, pokud se práva na tyto informace nebo část z nich výslovně nevzdali – dále také „spotřebitel“) před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku v souladu s § 63 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích („ZoEK“) následující informace:

1. Aktuální **nabídka poskytovaných služeb a jejich popis, včetně jejich hlavních vlastností či znaků** je uvedena v Ceníku služeb zveřejněném na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>. V Ceníku služeb jsou zveřejněny také **ceny pro aktivaci (zprovoznění) služeb a jejich reaktivaci (obnovení) i jakékoliv jiné platby**, ať pravidelné nebo jiné související se službou. V rámci popisu služeb a v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu zveřejněných na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> je u služby přístupu k internetu vždy uvedena minimální úroveň kvality poskytované služby, u jiných služeb než u služby přístupu k internetu jsou pak uvedeny konkrétní zjištěné parametry kvality.
2. **Cenu za služby lze platit** hotově na zákaznickém centru poskytovatele, inkasem z účtu, na základě trvalého nebo jednorázového příkazu nebo vkladem na účet poskytovatele. Ceny pro spotřebitele jsou uvedeny vč. DPH.
3. **Reklamace** na poskytnutou službu a na vyúčtování ceny služby jsou řešeny v souladu s čl. III Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací („VP“), které jsou zveřejněny na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
4. **Smlouva o poskytování služeb je uzavírána na dobu** určitou, neurčitou anebo dobu neurčitou s minimální dobou trvání.
5. Poskytovatel může stanovit podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby, která je požadována, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí. Může se jednat např. o slevu na aktivačním poplatku. Konkrétní podmínky jsou uvedeny vždy u každé propagační akce.
6. Smlouvu lze kdykoliv písemně vypovědět; výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet dnem, ve kterém byla výpověď doručena. Další podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny v čl. IV VP, a to včetně případných plateb souvisejících s ukončením smluvního vztahu.
7. Od smlouvy může spotřebitel odstoupit za podmínek uvedených v čl. IV a čl. VII odst. 5 VP. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
8. V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, je spotřebitel povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení. Pokud spotřebitel uhradil poskytovateli předem cenu za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.
9. V případě **změny poskytovatele** nejsou u služby Internet, Televize ani Telefon ze strany poskytovatele vyžadovány žádné platby, s výjimkou smluv, které jsou uzavřeny na dobu určitou nebo neurčitou s minimální dobou trvání. Pokud dojde k porušení závazku nevypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou s minimální dobou trvání, vyžaduje poskytovatel po spotřebiteli zaplacení smluvní pokuty, jejíž výše je stanovena v čl. IV odst. 10 VP a doučtuje spotřebiteli také plnou cenu zařízení uvedenou ve smlouvě o nájmu nebo výpůjčce a dále cenu aktivačního poplatku do výše uvedené v Ceníku ke dni uzavření smlouvy.
10. Pokud spotřebitel využívá zařízení (hardware) poskytovatele, je povinen je po zániku smlouvy vrátit poskytovateli; v opačném případě je poskytovatel oprávněn vyúčtovat spotřebiteli cenu tohoto zařízení ve výši dle ZoEK.
11. **Spotřebitel má právo na paušální náhradu** v případě, že dojde ke zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby Internet nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby Internet v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele, a dále pokud dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., v platném

znění. Právo na náhradu škody podle NOZ tím není dotčeno. Informace o právu na paušální náhradu včetně její výše jsou uveřejněny na [www.avonet.cz](http://www.avonet.cz) a současně ve VP, v Podmínkách přenositelnosti telefonních čísel a v Pravidlech při poskytování přístupu k internetu (vše na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>).

12. V případě **využívání předplacených služeb** má spotřebitel právo, aby mu byl v případě změny poskytovatele služby podané nejpozději do 30 dnů ode dne zániku smlouvy vrácen zbývající zůstatek předplatného. Opouštěný poskytovatel má právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku; výše těchto nákladů je uvedena na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy>.
13. V případě **nedodržení úrovně kvality poskytovaných služeb** je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se spotřebitelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení závady spotřebitelem, je dáno právo spotřebitele na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Podrobnosti stanoví čl. II, písm. B, odst. 8 VP. Stejným způsobem bude postupováno, pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost.
14. Poskytovatel může v reakci na bezpečnostní incidenty, hrozby nebo zranitelnost přijmout tyto druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo prostřednictvím zákaznického konta.
15. Informace o tom, jaké **osobní údaje** jsou podávány spotřebitelem před zahájením poskytování služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů společnosti AVONET, s.r.o., které je zveřejněno na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy.cz>.
16. Spotřebitel má právo se rozhodnout, zda jeho osobní údaje mají být uvedeny v účastnickém seznamu. V účastnickém seznamu jsou uváděny nejméně tyto informace: jméno, příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo a e-mail (u podnikající fyzické osoby nebo jiné osoby viz výše se jedná o název obchodní firmy nebo název právnické osoby, adresu sídla, příp. adresu organizační složky, adresu a telefonní číslo provozovny a e-mail). Spotřebitel může rozhodnout i o uvedení dalších osobních údajů.
17. Na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> jsou přístupné také další informace týkající se služeb Internet a interpersonálních komunikačních služeb v souladu s Přílohou č. 1 ZoEK, část B.
18. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi poskytovatelem a spotřebitelem je Český telekomunikační úřad, případně soud. Řízení je zahájeno na návrh nebo na základě žaloby podaný spotřebitelem nebo účastníkem. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Poskytovatel spotřebitele výslovně upozorňuje, že tento dokument je k dispozici na <https://avonet.cz/ceniky-smlouvy> a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. Informace jsou poskytovány na žádost ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením.