

Informace pro spotřebitele poskytované před uzavřením smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dle §63 zákona č. 127/2005 Sb.)

Tento dokument obsahuje informace, které mají za úkol seznámit uživatele ještě dříve, než uzavře smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Doporučujeme Vám si tento dokument uložit v elektronické podobě, případně vytisknout, abyste si kdykoliv později mohli připomenout, jaká hlavní práva a povinnosti Vám z uzavřené smlouvy vyplývají.

Údaje o poskytovateli (adresa sídla a provozovny): CompTech Servis s.r.o., Dukelská 136, 739 91 Jablunkov, IČ: 28599021, DIČ: CZ28599021, tel.: 777 868 480, e-mail: info@compts.cz, web: <https://www.compts.cz/> datová schránka: b2ykdqf

Hlavní znaky služby pevného přístupu k internetu: Hlavní nabízené služby jsou INTERNET STANDARD, INTERNET ULTRA PANEL a INTERNET MAX HOME. Přenosové rychlosti a jejich úrovně jsou uvedeny v popisu jednotlivých služeb a to na adrese <https://compts.cz/pripojeni-k-internetu/>. V dokumentu (viz. <https://compts.cz/pravidla-pri-poskytovani-pristupu-k-internetu/>) najde uživatel také vysvětlení, jaké prostředky nápravy má k dispozici v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby. Současně jsou zde uvedeny další technické informace k jednotlivým službám. Smlouvaje uzavřena vždy na dobu neurčitou, tedy bez závazku. Balíčky služeb nenabízíme.

Platba v souvislosti s poskytnutou službou:

- poplatek za aktivaci služby a zřizovací poplatek není účtován (koncové zařízení pro připojení k síti poskytovatele je zapůjčeno bezplatně).
- poskytovatel účtuje poplatek za zvolenou službu internet standard, internet ultra panel, internet max home dle ceníku uvedeného na adrese <https://compts.cz/cenik/>. Uživatel může za službu platitv měsíčním, čtvrtletním, půlročním nebo ročním intervalu. - na přání uživatele může být účtována cena za nákup dalších koncových zařízení, montážního materiálu, kabeláže, dodávky instalačních a konfiguračních prací.

Poskytovatel v rámci služby pevného přístupu k internetu neúčtuje žádné poplatky za spotřebovaná data ani neomezuje uživatele v množství spotřebovaných dat (FUP). Každý uživatel má přístup do uživatelského rozhraní (adresa: <https://info.compts.cz>), kde jsou zobrazeny všechny objednané služby (aktivní přípojky), faktury ke stažení a další důležité informace. Zde je také uveden Ověřovací kód pro změnu poskytovatele. Za odebírané služby je možné u nás platit pouze bankovním převodem na náš účet, nebo hotově na kamenné prodejně (Dukelská 136, 739 91 Jablunkov). Pokud uživatel platí za službu v ročním intervalu a rozhodne se ukončit smlouvu, tak je mu případný přeplatek vrácen na jeho poslední známý bankovní účet do 30 dnů od ukončení.

Postup změny poskytovatele: V případě, že se rozhodnete změnit poskytovatele, tak Vám nebudou účtovány žádné poplatky, které by s tímto krokem souvisely. Proces změny poskytovatele služby vyžaduje „Ověřovací kód pro změnu poskytovatele“ (dále jen OKU), který najdete v Zákaznické zóně (adresa: <https://info.compts.cz/>), na Smlouvě o připojení nebo Vám jej vydáme na požádání v provozovně na adrese Dukelská 136, 739 91, Jablunkov. Podrobné informace k postupu změny poskytovatele včetně odškodnění za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele najdete v dokumentu uvedeném na našem webu: <https://compts.cz/informace-k-vyuziti-zmeny-poskytovatele/>. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy do 14 dnů ode dne zahájení poskytování Služby nebo provedení

změny Služby, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku. Práva na paušální náhrady dle Vyhlášky č. 529/2021 Sb., jsou uvedeny v dokumentu Změna poskytovatele uveřejněném na webu <https://compts.cz/informace-k-vyuziti-zmeny-poskytovatele/>

Bezpečnostní incidenty: Opatření pro řízení běžného provozu, pokud jsou uplatňována, nemají vliv na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. V případě, že dojde ke snížení přenosové rychlosti (např. z důvodu narušení integrity sítě nebo bezpečnostního incidentu), projeví se tento stav u uživatele zpomalením rychlosti např. při otevírání www stránek, snížením rychlosti při stahování a odesílání datových souborů nebo zhoršenou obrazovou kvalitou video přenosů.

Reklama: V případě, že uživatel není spokojen s kvalitou poskytovaných služeb nebo pokud poskytovatel nereaguje na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, je uživatel oprávněn podat reklamací. Podrobné informace, jaké vlastnosti mají služby mít, jak je možné měřit jejich kvalitu, jaký je postup reklamací a jaké kompenzace uživateli náleží, je uvedeno v pravidlech při poskytování přístupu k internetu, viz <https://compts.cz/pravidla-od-1-11-2022/>. Jestliže nebude uživatel spokojen se způsobem vyřízení reklamací, může se obrátit na Český telekomunikační úřad (<https://ctu.gov.cz/>).

Ochrana osobních údajů (GDPR): Poskytovatel shromažďuje pro potřeby uzavření smlouvy a zajištění servisu poskytovaných služeb tyto osobní údaje: jméno a příjmení uživatele (obchodní firma), adresu trvalého bydliště uživatele (sídla firmy) a adresu odběrného místa, datum narození uživatele (IČO), telefonní číslo a e-mail. Více je uvedeno v dokumentu Ochrana osobních údajů na adrese <https://compts.cz/ochrana-osobnich-udaju/>

Závěrem: Konkrétní informace týkající poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou uvedeny ve smlouvě o připojení (<https://compts.cz/smlouva/>). Službu pevného přístupu k internetu mohou bez jakéhokoliv omezení používat uživatelé se zdravotním postižením. Pro pomoc a poskytnutí aktuálních informací o produktech a službách pro uživatele se zdravotním postižením jsme k dispozici na tel. 777 868 480. Pokud nastane spor mezi uživatelem a poskytovatelem z důvodu neplnění povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, může se uživatel obrátit na Český telekomunikační úřad s žádostí o rozhodnutí sporu. Český telekomunikační úřad je taktéž orgánem dohledu a uživatel se na něj může obracet se stížnostmi souvisejícími s plněním smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Pro případ sporu týkajícího se nákupu koncového zařízení nebo jiného zboží, které prodává poskytovatel, je orgánem státního dozoru Česká obchodní inspekce.