Edvin
by FASTER CZ

# Sdělení spotřebiteli před uzavřením smlouvy

Platnost dokumentu od 9. 11. 2026

ve smyslu ust. § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), určené uživatelům, kteří vystupují ve vztahu k poskytovateli jako spotřebitelé

**1. Poskytovatel služby: Edvin Smart s.r.o.**

IČO: 26923386 sídlem Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 45094

**2. Popis poskytované služby**

Poskytovatel smluvně poskytuje službu veřejně dostupných elektronických komunikacích – připojení k internetu ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Služba připojení internetu umožňuje spotřebiteli přístup k veřejné síti internet. Poskytovatel zajišťuje technické prostředky k tomu, aby se spotřebitel mohl prostřednictvím svého zařízení připojit k internetu, prohlížet webové stránky, využívat online aplikace a služby, komunikovat a stahovat či odesílat data.

Jako doplňková služba může být poskytována i služba nájmu koncového zařízení. Využití této doplňkové služby však není podmínkou využívání Služby připojení k internetu.

Specifikace služby:

Zařízení (pronájem / výpůjčka): .....

Stahování: minimální ..... běžná ..... maximální .....

Vkládání: minimální ..... běžná ..... maximální .....

Specifikace pronajatého koncového zařízení:

Název zařízení .....

Parametry zařízení .....

Počet kusů k pronájmu: .....

**3. Kontaktní údaje**

Doručovací adresa: Jarní 1064/44g, Maloměřice, 614 00 Brno

E-mail: info@edvin.cz

Telefon: +420 516 116 116

Datová schránka: y5fpzhr

**4. Provozovna**

Poskytovatel nemá jinou provozovnu, než sídlo společnosti.

**5. Cena služby**

Služba:

Zřizovací poplatek: ..... Kč včetně DPH

Pronájem zařízení: ..... Kč včetně DPH

Měsíční paušál: ..... Kč včetně DPH

(Uvedené ceny jsou konečné a zahrnují DPH.)

Pronájem koncového zařízení:

Instalační poplatek: ..... Kč včetně DPH

Pronájem zařízení: ..... Kč včetně DPH

Edvin
by FASTER CZ

Měsíční paušál: ..... Kč včetně DPH

Podrobný ceník jiných tarifů a dalších služeb naleznete na webových stránkách: https://edvin.cz/dokumenty/.

**6. Způsob platby**

Cena služby bude účtována na základě daňového dokladu – faktury se splatností deset (10) dnů.

Cena služeb bude hrazena bezhotovostním převodem na účet uvedený na faktuře.

Cena nájemného bude účtována společně s cenou služby.

**7. Způsob a čas dodání**

Služba připojení k internetu bude spotřebiteli aktivována po provedení potřebné instalace a technického zřízení připojení. Instalace může zahrnovat montáž koncového zařízení (např. routeru nebo přijímací jednotky), zapojení vedení a ověření funkčnosti služby.

Poskytovatel zahájí poskytování služby nejpozději do .... dnů od uzavření smlouvy, případně od provedení instalace, pokud je vyžadována. O přesném termínu instalace bude spotřebitel informován předem a instalace bude provedena po dohodě se spotřebitelem.

Služba se považuje za dodanou okamžikem, kdy je zřízení připojení dokončeno a spotřebiteli je umožněno připojit jeho zařízení k internetu. Následně je poskytována kontinuálně s dostupností dle sjednaného SLA (service level agreement).

Služba pronájmu koncového zařízení bude dodána instalací koncového zařízení ve sjednaném místě, a to nejpozději do ..... dnů od uzavření smlouvy na nájem koncového zařízení.

**8. Náklady na dodání služby**

V rámci služby nejsou účtované jiné náklady, než položky uvedené v bodě 5.

**9. Práva z vadného plnění, záruka**

Kvalita a dostupnost služby, sjednané parametry a případné náhrady či slevy se řídí konkrétní smlouvou a Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele, zejména čl. 16, 18 a 21. Parametry konkrétní služby se doplní do bodu 18 tohoto dokumentu a do Shrnutí smlouvy.

Podmínky uplatnění a vyřízení reklamací upravuje čl. 18 VOP. Aktuální VOP jsou dostupné na https://edvin.cz/dokumenty/

**10. Trvání závazku a podmínky ukončení vztahu**

Doba trvání smlouvy: doba určitá / neurčitá, dle konkrétní smlouvy. U doby určité sjednaná délka: .....; datum ukončení: ..... .

Smlouvu na dobu neurčitou lze vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí třicet (30) dnů a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

Nájem koncového zařízení lze vypovědět i bez udání důvodu. Podle čl. 7.9 VOP činí výpovědní doba třicet (30) dnů a začíná běžet okamžikem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

**11. Údaje o funkčnosti služby a technických ochranných opatřeních**

Služba připojení k internetu umožňuje spotřebiteli přístup k veřejné síti internet a využívání běžných online služeb (například prohlížení webových stránek, e-mail, sociální sítě, streamování, videohovory či další aplikace). Rychlost a kvalita připojení může být ovlivněna technickými podmínkami lokality, vytížením sítě, použitým vybavením zákazníka nebo rušením v případě bezdrátového připojení.

Služba neobsahuje žádná technická ochranná opatření, která by omezovala běžné používání internetu, s výjimkou případné ochrany sítě proti škodlivému provozu (např. filtrování škodlivého provozu, detekce útoků nebo blokace nelegálního provozu na základě právních předpisů).

Edvin
by FASTER CZ

**12. Údaje o kompatibilitě a interoperabilitě**

Služba připojení k internetu je kompatibilní s běžným technickým a programovým vybavením, které se obvykle používá k přístupu k internetu, zejména s počítači, mobilními telefony, tablety, chytrými televizemi a dalšími zařízeními s podporou síťového připojení.

Pro využívání služby je nutné zařízení spotřebitele, které podporuje připojení prostřednictvím:

- **Wi-Fi,**
- **Ethernetového kabelu (LAN),**
- případně jiného rozhraní odpovídajícího konkrétnímu typu připojení.

Služba je interoperabilní s běžnými operačními systémy (např. Windows, macOS, Linux, Android, iOS), webovými prohlížeči a aplikacemi využívajícími internetové připojení. Nejsou známa žádná omezení kompatibility nad rámec standardních požadavků na funkční zařízení schopné připojení k internetu.

**13. Pravidla pro vyřizování stížností (reklamace)**

Spotřebitel je oprávněn písemně reklamovat:

a) kvalitu služeb, a to nejpozději do dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí; a

b) vyúčtování služeb, a to nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování.

Reklamace musí být zaslána na kontakty Poskytovatele uvedené v bodě 3 tohoto dokumentu.

Reklamace bude vyřízena poskytovatelem bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace.

V případě, že spotřebitel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn obrátit se na Český telekomunikační úřad s námitkou proti reklamaci, a to nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

**14. Právo na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůta a postup; vzorový formulář**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory podnikatele do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, a to bez udání důvodu.

Pokud spotřebitel požádal o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, je povinen uhradit poměrnou část ceny za služby již poskytnuté do okamžiku odstoupení. V případě úplného zřízení služby a jejího plného poskytnutí může být právo na odstoupení v souladu se zákonem vyloučeno, pokud s tím spotřebitel výslovně předem souhlasil.

Spotřebitel může odstoupení od smlouvy zaslat na e-mailovou nebo poštovní adresu Poskytovatele uvedenou ve smlouvě či v bodě 3. Lze využít Formulář výpovědi se zvolenou možností odstoupení na https://edvin.cz/dokumenty/, není to však podmínkou. Odstoupení musí být odesláno nejpozději poslední den zákonné lhůty.

**15. Mimosoudní řešení sporů**

V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: spotrebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: https://ctu.gov.cz/

V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele či prodaných výrobků se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: adr@coi.gov.cz; webové stránky: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/ nebo https://coi.gov.cz/

Edvin
by FASTER CZ

**16. Právo na paušální náhradu (přenositelnost čísel)**

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše paušálních náhrad je následující:

a) zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení

b) zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu

c) nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených výše.

**17. Právo na paušální náhradu (přenositelnost internetu)**

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby.

Výše paušálních náhrad je následující:

a) zpoždění se změnou poskytovatele služeb 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení

b) zneužití změny poskytovatele služeb 600 Kč za započatý den trvání závadného stavu

c) nedodržení termínů opravy a instalace 200 Kč za započatý den prodlení, počínaje šestým dnem prodlení pak 400 Kč za započatý den prodlení

Paušální náhradu účastník uplatňuje u poskytovatele, který povinnosti nedodržel.

Uplatnění oprávněného nároku na paušální náhradu je Účastník povinen provést písemně včasnou reklamací, tj. do dvou měsíců ode dne nastalého porušení některé z povinností uvedených výše.

**18. Parametry nabízené služby**

Minimální úroveň kvality (internet)

| Minimální rychlost | Běžná rychlost | Maximální rychlost | Latence | Kolísání kvality přenosu | Ztrátovost paketů |
|---|---|---|---|---|---|
| ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... |

Minimální úroveň kvality (VOiP)

| Doba pro navázání spojení | Pravděpodobnost selhání | Zpoždění signalizace volání |
|---|---|---|
| ..... | ..... | ..... |

Cena

Zřizovací poplatek: ..... Kč včetně DPH

Měsíční paušál: ..... Kč včetně DPH Periodicita platby: měsíční

Nájem zařízení: ..... Kč včetně DPH

(Uvedené ceny jsou konečné a zahrnují DPH.)

Délka trvání služby

Doba trvání smlouvy: doba určitá / neurčitá, dle konkrétní smlouvy. U doby určité sjednaná délka: .....; datum ukončení: ..... .

Edvin
by FASTER CZ

Je-li ve smlouvě na dobu určitou sjednáno automatické prodloužení, řídí se prodloužení konkrétní smlouvou a VOP. Poskytovatel informuje spotřebitele nejdříve tři (3) měsíce a nejpozději jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání smlouvy o možnosti a způsobu jejího ukončení a o aktuálních nejvýhodnějších cenách svých služeb.

Ukončení smlouvy

Uživatel je oprávněn smlouvu vypovědět za podmínek VOP. Výpovědní doba činí třicet (30) dnů a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

Smlouvu na dobu neurčitou může Uživatel vždy vypovědět bez jakékoliv sankce.

Smlouvu na dobu určitou může Uživatel taktéž kdykoliv vypovědět, avšak v takovém případě je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (pravidelné měsíční paušály za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (v případě, že se jedná o první, tedy nikoliv automaticky či jinak prodlouženou Smlouvu Uživatele uzavřenou na dobu určitou, společně se kterou byly poskytnuty zvýhodněné podmínky na telekomunikační koncové zařízení). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, pokud se jedná o Uživatele, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří (3) měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu pravidelných měsíčních paušálů za Služby zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě. V případě, kdy si Uživatel ponechá dotované koncové zařízení, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny tohoto zařízení, kterou zbývá uhradit do konce závazku ze smlouvy, podle toho, která je nižší.

**19. Právo na změnu poskytovatele internetu a přenos čísel**

Uživatel má právo na přenositelnost telefonních čísel podle § 34 zákona o elektronických komunikacích a právo na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a téhož zákona. Dále má Uživatel právo na paušální náhrady v případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s plněním svých povinností.

Podrobné informace o přenositelnosti telefonních čísel a změně poskytovatele internetu, včetně podmínek a výše paušálních náhrad, jsou uvedeny v příslušných podmínkách a VOP na https://edvin.cz/dokumenty/

**20. Bezpečnost a řešení incidentů**

Poskytovatel přijímá přiměřená technická a organizační opatření k zajištění bezpečnosti a integrity poskytovaných služeb elektronických komunikací a souvisejících sítí.

V případě bezpečnostního incidentu, zjištění bezpečnostní hrozby nebo zranitelnosti je Poskytovatel oprávněn přijmout zejména následující opatření:

- dočasně omezit nebo přerušit poskytování služby v nezbytném rozsahu,
- provést technické zásahy do sítě nebo systémů za účelem odstranění incidentu,
- změnit nebo aktualizovat bezpečnostní nastavení sítě,
- aplikovat bezpečnostní aktualizace, opravy nebo konfigurace,
- izolovat dotčené části sítě nebo provozu,
- vyžadovat součinnost Uživatele, zejména při zabezpečení koncového zařízení,
- informovat Uživatele o incidentu, hrozbě nebo zranitelnosti, pokud to vyžadují právní předpisy nebo pokud může mít událost dopad na poskytování služby nebo na ochranu osobních údajů.

Edvin
by FASTER CZ

Tato opatření mohou mít dočasný dopad na dostupnost, kvalitu nebo funkčnost služby. Poskytovatel je přijímá pouze po dobu nezbytně nutnou a v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti bezpečnostního rizika.

**21. Ochrana osobních údajů při poskytování služeb**

V souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, plnění právních povinností vyplývajících z právních předpisů upravujících elektronické komunikace a ochranu osobních údajů, jakož i pro ochranu práv a oprávněných zájmů Poskytovatele.

Před zahájením poskytování služby může Poskytovatel od Uživatele požadovat zejména tyto osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno a příjmení, popřípadě obchodní firma);
- kontaktní údaje (adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo);
- fakturační a platební údaje (číslo bankovního účtu, číslo platební karty);
- údaje nezbytné pro zřízení a aktivaci služby (např. adresa místa poskytování služby, přístupové identifikátory).

V průběhu poskytování služby může Poskytovatel zpracovávat (nad rámec shora uvedeného) zejména:

- provozní a lokalizační údaje v rozsahu stanoveném zákonem o elektronických komunikacích,
- IP adresu,
- údaje o využívání služby (např. objem přenesených dat, technické parametry připojení),
- u služeb VoIP provozní údaje související s uskutečněním komunikace (např. volaná a volající čísla, datum a čas spojení, doba trvání hovoru),
- údaje nezbytné pro vyúčtování, řešení reklamací a technickou podporu.

V souvislosti s návštěvou a užíváním webových stránek může Poskytovatel (nad rámec shora uvedeného) zpracovávat dále:

- IP adresu;
- datum a čas přístupu do uživatelské sekce;
- informace o webovém prohlížeči;
- informace o operačním systému;
- nastavení jazyka;
- chování na webových stránkách správce.

Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákonem o elektronických komunikacích. Podrobné informace o rozsahu, účelech, právních základech zpracování osobních údajů, době jejich uchovávání a právech Uživatele jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů Poskytovatele dostupných na webových stránkách: https://edvin.cz/dokumenty/