



# Provozní podmínky služby Internet na doma

Platné od 1. 10. 2023



<b>1. Úvodní ustanovení</b>	<b>2</b>
<b>2. Specifikace některých pojmů</b>	<b>3</b>
2.1. Nejdůležitější pojmy	3
2.2. Další pojmy	3
<b>3. Specifikace, zřizování a změny Služby</b>	<b>3</b>
<b>4. Doplnkové služby</b>	<b>4</b>
<b>5. Práva a povinnosti GoMobil</b>	<b>5</b>
<b>6. Práva a povinnosti Uživatele</b>	<b>5</b>
<b>7. Závěrečná ustanovení</b>	<b>5</b>

**GoMobil s.r.o.**

Provozovna: IGY Centrum, Pražská tř. 1247/24, 370 04 České Budějovice  
Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956



## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Provozní podmínky pro poskytování služby GoInternet (DSL/optický pevný internet) (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) mezi GoMobil s.r.o. se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, IČ: 08220956, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddílu C, vložce 28898 (dále také jen „Poskytovatel“ nebo „GoMobil“) poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením „GoMobil“, a Zákazníkem (dále také jen „Zákazník“ či „Uživatel“).

1.2. Provozní podmínky blíže upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací spočívajících v poskytování pevného internetu pomocí DSL nebo optické technologie (zprostředkování přístupu Zákazníka k širokopásmovým službám sítě Internet a službám obsahu prostřednictvím DSL nebo optické technologie, které pro vysokorychlostní přenos dat využívají pevnou metalickou síť nebo optická vlákna, když se jedná například o ADSL, VDSL, FTTx) a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do GoInternet (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace).

1.3. Výrazy uvedené v těchto Provozních podmínkách mají stejný význam jako výrazy definované ve Všeobecných podmínkách, pokud nebude uvedeno jinak.

## 2. Specifikace některých pojmů

### 2.1. Nejdůležitější pojmy

Koncové telekomunikační zařízení – prostředek připojený k Pevné síti, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby prostřednictvím této sítě. Detailní technická specifikace a seznam doporučených koncových telekomunikačních zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách. V případě Služby se jedná zejména o splitter, modem a popř. router.

Provozovatel Pevné sítě – subjekt, který je oprávněn provozovat část pevné sítě, v níž se nachází koncový bod sítě, ve kterém je Uživatel poskytován přístup k Pevné síti, a s nímž má GoMobil uzavřený smluvní vztah umožňující mu poskytovat služby Uživatelům.

Připojení k Pevné síti – zřízení a zprovoznění Přípojného vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.

Přístup k Pevné síti – provozování Koncového bodu, tj. možnost Uživatele realizovat přístup ke Službě.

Samoinstalační balíček – balíček zasláný společností GoMobil s.r.o. Uživatelé obsahující Uživatelé objednaná Koncová telekomunikační zařízení včetně dalšího nezbytného doplňkového příslušenství, jimiž se Uživatel připojuje do Pevné sítě za účelem užívání Služby, včetně dokumentace pro provedení instalace Koncového telekomunikačního zařízení Uživatelé.

xDSL – DSL (digital subscriber line) je technologie, která pro vysokorychlostní přenos dat využívá Pevnou síť. Jedná se například o ADSL a VDSL.

FTTx – je technologie, která pro vysokorychlostní přenos dat využívá optická vlákna

### 2.2. Další pojmy

Agregace - označuje maximální počet uživatelů, kteří využívají kapacitu stejného Přípojného vedení k zařízení Poskytovatele internetového připojení. Pokud by se připojil dostatečný počet uživatelů v jeden okamžik a všichni začali stahovat objemnější soubory, mohlo by dojít k významnému ovlivnění rychlosti internetového připojení. Agregace je ohledně konkrétní Služby uvedena v Ceníku. Rychlost Služby je tak ovlivňována aktuálním počtem dalších uživatelů, kteří v rámci dané agregace využívají kapacitu Přípojného vedení.

Číslovací oblast – územní celek, který je v Číslovacím plánu označený kódem Číslovací oblasti a je zpravidla totožný s územím kraje.

Číslovací plán – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „ZoEK“).

Data – veškeré informace v digitální (číselné) podobě určené k počítačovému zpracování.

Digitální linka – typ připojení Digitální linka ISDN2U typ A a Digitální linka ISDN2S/T typ A k veřejné pevné síti (dále jen „Pevná síť“), který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na digitálním účastnickém rozhraní.

DSLAM – zařízení umožňující rychlé připojení k internetu po telefonní lince pomocí technologií xDSL k místní telefonní ústředně Provozovatele Pevné sítě.

Doplňkové služby – Produkty a aplikace, které přímo souvisí se Službou a nejsou Poskytovatelem nabízeny samostatně, jsou uvedeny v Ceníku.

Koncový bod sítě (dále jen "Koncový bod") – fyzický bod, ve kterém je Uživatel poskytován přístup k Pevné síti. Podle konkrétní přístupové technologie se může jednat o telefonní nebo optickou zásuvku, eventuálně o výstupní ethernetový port převodníku. Koncový bod je součástí veřejné telekomunikační sítě a je místem, kde se měří rychlost Služby. V případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je Koncový bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Uživatele.

NAT – překlad neveřejných IP adres na jedinečnou společnou veřejnou IP adresu.

Přípojné vedení – vedení od místní telefonní ústředny Provozovatele Pevné sítě ke Koncovému bodu. Přípojnému vedení je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo. Formát telefonního čísla je devítimístný a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Služba zřízena.

Připojka – typ připojení k Pevné síti, který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě.

## 3. Specifikace, zřizování a změny Služby

3.1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Uživatele k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a

### GoMobil s.r.o.

Provozovna: IGY Centrum, Pražská tř. 1247/24, 370 04 České Budějovice

Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956



jiným službám prostřednictvím Pevné sítě. V rámci Služby není poskytováno bezplatné volání na čísla tísňového volání.

3.2. Služba je konfigurována na nejvyšší možný rychlostní profil zařízení DSLAM dostupný pro Uživatele s ohledem na kvalitu Přípojného vedení a sjednaný tarif Služby. Jednotlivé nabízené rychlostní profily pro konkrétní tarify jsou uvedeny v Ceníku Služby GoInternet (dále také jen „Ceník“). Nakonfigurovaný rychlostní profil si může Uživatel zjistit v nastavení modemu, když však s ohledem na nutnou existenci omezujících technických faktorů (zejména např. kvalita připojení Uživatelova počítače k modemu, současné připojení více počítačů ke Koncovému bodu sítě, souběžný provoz jiné služby na daném Připojeném vedení, obsah požadavku Uživatele v síti Internet a další svébytné faktory sítě Internet) zde však vždy bude rozdíl mezi nakonfigurovaným rychlostním profilem a skutečnou efektivní přenosovou rychlostí.

3.3. Pro případy reklamace rychlosti Služby je rozhodné měření provedené mezi Koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet.

3.4. Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách na připojení typu Přípojka nebo Digitální linka. Jestliže Uživatel před zřízením Služby neužíval žádnou ze služeb Provozovatele pevné sítě poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, bude v rámci zřízení Služby zřízeno a zprovozněno Přípojně vedení a Koncový bod. Před zřízením Služby je přitom prováděno měření kvality Přípojného vedení Uživatele. Služba bude zřízena, pokud měření Přípojného vedení, na kterém má být Služba zřízena prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. GoMobil sdělí Uživateli, zda je zřízení Služby technicky realizovatelné. V případě, že nebude zřízení Služby technicky realizovatelné, pak takovou skutečnost oznámí GoMobil Uživateli, čímž se uzavřená Smlouva od počátku a zcela ruší. V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě na stejném Přípojném vedení.

3.5. GoMobil může zřídit Službu i v případě, že část Přípojného vedení bezprostředně související s Koncovým bodem není ve vlastnictví Provozovatele pevné sítě (popř. Provozovatel pevné sítě je oprávněn na základě smluvního vztahu tuto část přípojného vedení užívat), když je však v takovém případě nutné, aby Uživatel zajistil souhlas vlastníka příslušného Přípojného vedení s takovýmto užitím Přípojného vedení.

3.6. Pokud Koncový bod není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11 pro technologii xDSL nebo jsou-li dále další paralelní zásuvky, je Uživatel před objednáním Služby povinen požádat o úpravu Koncového bodu. Tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná Provozovatelem pevné sítě.

3.7. Služba bude u Uživatele instalována samotným Uživatelem s využitím samoinstalačního balíčku. Pouze v případě, kdy GoMobil dodává Uživateli koncové telekomunikační zařízení je pak aktivace Služby podmíněna doručením (nikoliv však již instalací) koncového telekomunikačního zařízení.

3.8. Aktivace Služeb je vázána na provedení technických opatření k zajištění dostupnosti Služby v síti Provozovatele Pevné sítě. O provedení technických opatření k zajištění dostupnosti Služby v síti Provozovatele Pevné sítě bude GoMobil Zákazníka informovat prostřednictvím SMS nebo emailu nejpozději v den, kdy tato skutečnost nastane. V případě, kdy Uživatel neobdrží do 10 dnů od data uzavření Smlouvy (a v případě přenosu služby od jiného operátora do 25

dnů od data uzavření Smlouvy) zprávu GoMobil, kde bude informován o aktivaci Služby, je povinen se u GoMobil na stav aktivace Služby a důvody, pro něž nebyla případně doposud Služba aktivována, informovat. Ve smyslu Všeobecných Podmínek se přitom ceny za poskytované Služby začínají účtovat ode dne aktivace Služby. V případě, že Zákazník nezačne sjednanou Službu využívat, nemá to vliv na oprávnění GoMobil účtovat cenu Služby.

3.9. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím unikátního uživatelského jména a hesla, které bude pro Uživatele vygenerováno a které mu bude sděleno SMS zprávou nebo emailem.

3.10. V případě, kdy se Smlouva uzavírá se Zákazníkem vztahuje k nově zřizované Službě u GoMobil, dojde k aktivaci Služby zpravidla do 10 dnů od data uzavření Smlouvy, v případě přenosu služby od jiného operátora zpravidla do 25 dnů od data uzavření Smlouvy. Lhůty uvedené v předcházející větě jsou pouze orientační a jejich nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči GoMobil. Služba bude zřízena, jen pokud to bude technologicky možné. Obě dvě strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci Smlouvy a za účelem jejího naplnění.

3.11. Službu není možné přeložit na jiné místo v rámci Pevné sítě. V případě, že má Uživatel zájem o využívání služby na jiném místě v rámci Pevné sítě, je potřeba, aby uzavřel s GoMobil Smlouvu novou (když stávající Smlouvu je oprávněn za standardních podmínek ukončit, popř. může GoMobil požádat o předčasné ukončení Smlouvy stávající, čemuž je oprávněn GoMobil dle své úvahy vyhovět). Případný převod Služby mezi Uživateli podléhá souhlasu ze strany GoMobil.

3.12. GoMobil na základě žádosti Uživatele o zrychlení stávající Služby využívané prostřednictvím ADSL nebo VDSL technologie nejprve ověří, zda je na Přípojném vedení Uživatele dostupná technologie VDSL v případě změny z ADSL, nebo ověří, zda je na Přípojném vedení Uživatele dostupná technologie FTTx v případě změny z ADSL nebo VDSL. V případě dostupnosti technologie VDSL nebo FTTx sdělí GoMobil tuto skutečnost Uživateli a přijme Uživatelovu žádost o zrychlení, resp. změnu technologie a následně přefiguruje Přípojně vedení z technologie ADSL na technologii VDSL nebo FTTx, nebo z technologie VDSL na technologii FTTx dle požadavku Uživatele. V případě FTTx bude Uživateli zřízen nový Koncový bod. Při změně technologie je Uživatel povinen připojit k Přípojnému vedení do Koncového bodu kompatibilní Koncové telekomunikační zařízení vyhovující standardům VDSL2 17a, VDSL2 35b, 100BASE-TX, 100BASE-T, 2.5GBASE-T. Změna dle čl. 3.12 těchto Provozních podmínek může být ze strany GoMobil zpoplatněna. Ceny za užívání technologie VDSL, resp. FTTx mohou být taktéž odlišné od cen za užívání technologie ADSL, když Uživatel je povinen se s aktuálními cenami před podáním žádosti o zrychlení stávající Služby seznámit. Jiné změny technologií nejsou dostupné.

## 4. Doplnkové služby

4.2. Charakteristika Doplnkové služby veřejná statická IP adresa

- Doplnková služba veřejná statická IP adresa zajišťuje Uživateli neměnnou IP adresu, která je ke Službě vybrána a přiřazena systémem GoMobil. GoMobil neodpovídá za blokáci IP adresy třetími stranami v síti Internet.

### GoMobil s.r.o.

Provozovna: IGY Centrum, Pražská tř. 1247/24, 370 04 České Budějovice  
Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956



- b) Cena Doplnkové služby veřejná statická IP adresa je uvedena v Ceníku, popř. může být v Ceníku uvedeno, zda je cena této doplnkové služby již obsažena v ceně Služby jiné.

## 5. Práva a povinnosti GoMobil

5.1. GoMobil je oprávněn jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb se nepovažuje za podstatnou změnu smluvních podmínek.

5.2. Vedle případů uvedených ve Všeobecných podmínkách je GoMobil oprávněn přerušit poskytování Služby zejména také, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována.

5.3. GoMobil je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy nebo jejichž šíření je v rozporu s dobrými mravy či veřejným pořádkem, a to např. prostřednictvím omezení provozu určitých portů. GoMobil je dále oprávněn zamezit Uživateli přístup k internetovým stránkám na serverech s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům či veřejnému pořádku.

5.4. GoMobil je oprávněn od Uživatele požadovat svolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).

## 6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat Smlouvu (včetně např. Všeobecných Podmínek, Ceníku, Provozních pravidel, Reklamačního řádu a OS pravidel) a nepočínat si v rozporu s dobrými mravy a morálními a etickými normami uznávanými v dané době v rámci České republiky.

6.2. Uživatel nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, například zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat. Uživatel nesmí neoprávněně zasahovat do práv GoMobil ani práv třetích osob. Uživatel nesmí ke škodě ostatních uživatelů poškodit, přetížit nebo zhoršit poskytovanou Službu. Uživatel smí používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby.

6.3. Uživatel nesmí upravovat konfiguraci zařízení dodaných ze strany GoMobil ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení GoMobil, ani Pevné sítě včetně Koncového bodu.

6.4. Přístupové kódy může Uživatel měnit za podmínek stanovených GoMobil. V případě ztráty či jiného narušení Přístupových kódů takovou skutečnost Uživatel bezodkladně oznámí GoMobil, a případně může požádat o zablokování Služby. Až do zablokování Služby je Uživatel odpovědný za každé užití Služby.

6.5. Při zvýšených nárocích na ochranu přenášených dat je záležitostí Uživatele, aby na své straně učinil příslušná opatření k zajištění ochrany (např. provedl instalaci šifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením, apod.).

6.6. GoMobil neodpovídá za pravdivost, zákonnost a ani soulad s dobrými mravy či s morálními normami ohledně žádných dat pocházejících ze sítě internet, pokud tato nebyla zveřejněna přímo ze strany GoMobil jako data ze strany GoMobil schválená. GoMobil neodpovídá za obsah stránek Uživatele umístěných na serveru GoMobil. GoMobil je oprávněn bez náhrady a bez předchozího upozornění odstranit webovou stránku Uživatele umístěnou na serveru GoMobil, jestliže zjistí,

že webová stránka Uživatele obsahuje data v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy, data v rozporu s etickými a morálními normami, popř. data týkající se neúcty k člověku nebo zobrazující sexuální tematiku, když umístění takových dat na servery GoMobil se zakazuje.

## 7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2023.

7.2. Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech GoMobil určených pro styk s veřejností a jsou zveřejněny na Internetových stránkách GoMobil.

7.3. GoMobil je oprávněn provést změnu těchto Provozních podmínek v souladu s Všeobecnými Podmínkami.

V Českých Budějovicích dne 1. 10. 2023.

### GoMobil s.r.o.

Provozovna: IGY Centrum, Pražská tř. 1247/24, 370 04 České Budějovice  
Sídlo: Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 08220956

