Všeobecné podmínky SitePark

Účinnost od 1. 1. 2026 · Verze 2026.1 · Nabídka tarifů zachycena 24. 11. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatelem je SitePark s.r.o., IČO 28583337, se sídlem Melč 6, 747 84 Melč, e-mail info@sitepark.cz, datová schránka tw82iyc. Služby elektronických komunikací poskytuje podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dalších příslušných právních předpisů.

1.2. Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o poskytování služeb. Konkrétní službu, cenu, odběrné místo, rychlosti, dobu trvání a další individuální podmínky určuje smlouva a její specifikace. Individuální ujednání mají přednost před těmito podmínkami; zákonná práva účastníka tím nejsou omezena.

2. Práva a povinnosti poskytovatele

2.1. Poskytovatel odstraňuje závady služby a přijímá jejich hlášení kontaktními způsoby uvedenými ve smlouvě a na www.sitepark.cz/kontakt. Parametry technické podpory jsou uvedeny v článku 6.

2.2. Nebude-li závada zaviněna poskytovatelem, dohodly se smluvní strany, že poskytovatel může účtovat Účastníkovi odstranění závady dle ceníku.

2.3. Nenese odpovědnost za zabezpečení Účastníkova počítače, softwaru či datové sítě.

2.4. Poskytovatel může na nezbytnou dobu přerušit službu při údržbě nebo opravách sítě. O plánované odstávce informuje účastníka předem sjednaným kontaktním způsobem. Neposkytnutí e-mailové adresy se nepovažuje za odmítnutí informací; použije se jiný dostupný sjednaný kontakt.

2.5. Provádí průběžná měření a dohled nad sítí s cílem měřit a řídit její provoz. V případě havarijních či nouzových stavů může dočasně krátkodobě snížit rozsah a kvalitu poskytované služby na dobu nezbytně nutnou.

2.6. Za kvalitu služby poskytovatel odpovídá v předávacím bodě sjednaném ve smlouvě. Vlastní zařízení a vnitřní síť účastníka musí splňovat technické požadavky pro připojení. Tím nejsou omezena zákonná práva účastníka při vadném poskytování služby.

2.7. Při porušení povinností účastníka může poskytovatel požadovat nápravu a prokázané oprávněné náklady. Omezení, přerušení nebo ukončení služby může provést pouze při splnění smluvních a zákonných podmínek; vyžaduje-li zákon předchozí upozornění nebo dodatečnou lhůtu k nápravě, poskytovatel je dodrží.

2.8. Poskytovatel může změnit smluvní podmínky v nezbytném rozsahu v důsledku změny právních předpisů, závazných rozhodnutí orgánů veřejné moci nebo objektivních technických a provozních změn sítě. Při jednostranné změně postupuje podle § 63b zákona č. 127/2005 Sb.: změnu oznámí účastníkovi jasně a srozumitelně v textové podobě nejpozději jeden měsíc před její účinností, včetně poučení o právu bez dalších nákladů vypovědět smlouvu do jednoho měsíce od doručení oznámení. Toto právo se neuplatní v zákonem stanovených výjimkách, zejména u změn výhradně přínosných, čistě administrativních s neutrálním dopadem nebo vyvolaných změnou právní úpravy. Samotné zveřejnění na webu nenahrazuje individuální oznámení.

3. Práva a povinnosti účastníka

3.1. Účastník souhlasí s případným využitím jeho stávající kabeláže v objektu.

3.2. Není oprávněn poskytovat služby třetím osobám (mimo domácnost či organizaci), pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.

3.3. Zavazuje se dodržovat zásady etiky a bezpečnosti při užívání služeb. Vyvaruje se zejména spamování, pokusů o průnik do sítě či o narušení jejího chodu. V případě, že by jeho činnost mohla ohrožovat bezpečnost a kvalitu provozu Poskytovatelovy infrastruktury nebo ostatních uživatelů, může být účastníkovi omezen přístup ke službám až do doby odstranění nebezpečí.

3.4. Nebude používat jinou síťovou konfiguraci přípojky, než poskytovatelem přidělenou. V případě neoprávněné změny nebude výpadek služeb považován za zaviněný poskytovatelem.

3.5. Odpovídá za provoz ze své IP adresy (či VoIP telefonního čísla, bylo-li přiděleno)

3.6. Účastník má přístup do zákaznického účtu na https://www.sitepark.cz/muj-ucet, kde nalezne dostupné údaje o službách, vyúčtování a dokumentech a může komunikovat s poskytovatelem. Pokyny k přihlášení obdrží sjednaným kontaktním způsobem.

3.7. Má možnost využít servisních služeb a technické podpory poskytovatele. Seznam služeb a aktuální ceny jsou k dispozici na stránkách www.sitepark.cz, kontaktní údaje ve smlouvě a webu.

4. Parametry služby a reklamace

4.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

4.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

4.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní reklamace se vyřizují ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy.

4.4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkem stanovený účet.

4.5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

4.6. Při vadném poskytování služby nebo nesprávném vyúčtování poskytovatel odstraní závadu a vypořádá oprávněnou reklamaci v souladu se zákonem, včetně odpovídajícího snížení ceny nebo vrácení přeplatku. Odpovědnost a její případná zákonná omezení se posuzují podle platných právních předpisů. Tím nejsou dotčena práva na paušální náhrady při změně poskytovatele nebo přenesení čísla ani další nároky, které nelze smluvně vyloučit.

4.7. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1. až 4.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.

4.8. Spory o povinnosti podle zákona o elektronických komunikacích řeší Český telekomunikační úřad (www.ctu.gov.cz). Pro spotřebitelské spory mimo jeho působnost je příslušný zákonem určený subjekt mimosoudního řešení, zpravidla Česká obchodní inspekce (www.coi.gov.cz). Zákazník může rovněž využít soudní ochranu.

5. Parametry rychlosti připojení

5.1. Následující tabulka obsahuje nabídku tarifů zveřejněnou na www.sitepark.cz/tarify v okamžiku sestavení dokumentu. Download označuje maximální a inzerovanou rychlost stahování; maximální a inzerovaná rychlost odesílání činí 50 % downloadu. Minimální rychlost činí 50 % maxima a běžně dostupná rychlost 90 % maxima v příslušném směru. Individuální parametry účastníkovy služby určuje specifikace ve smlouvě. Změna veřejné nabídky sama nemění sjednanou službu ani její cenu.

5.2. Minimální rychlost je nejnižší smluvně zajištěná rychlost. Běžně dostupná rychlost je dostupná po nejméně 95 % času během kalendářního dne. Maximální a inzerovaná rychlost představují horní smluvní hodnotu; rychlosti se uvádějí zvlášť pro stahování a odesílání v Mb/s a vztahují se k TCP propustnosti.

5.3. Velká trvající odchylka je souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod běžně dostupnou rychlost po dobu delší než 70 minut. Velká opakující se odchylka znamená alespoň tři poklesy pod běžně dostupnou rychlost, každý v délce nejméně 3,5 minuty, během 90 minut. Pokles pod minimální rychlost je výpadkem služby. Účastník může tyto vady reklamovat podle článku 4.

5.4. Rychlost se ověřuje v předávacím bodě služby při odpovídajícím zapojení a měřicích podmínkách. Na rychlost v domácí síti může mít vliv Wi-Fi, koncové zařízení nebo souběžný provoz. Pro doložení reklamace lze využít certifikované měření ČTÚ-NetTest. Opatření řízení provozu musejí respektovat pravidla otevřeného internetu a zákonná práva účastníka.

Tarify v době sestavení dokumentu. Rychlosti v Mb/s; dvojice stahování / odesílání.

Technologie / tarif	Minimální	Běžná	Maximální / inzerovaná	Cena
Kabelem / optikou Stříbrný 50	25 / 12.5	45 / 22.5	50 / 25	350 Kč / měsíc

Technologie / tarif	Minimální	Běžná	Maximální / inzerovaná	Cena
Kabelem / optikou Zlatý 100	50 / 25	90 / 45	100 / 50	400 Kč / měsíc
Kabelem / optikou Platinový 300	150 / 75	270 / 135	300 / 150	500 Kč / měsíc
Bezdrátově Vzduch 20	10 / 5	18 / 9	20 / 10	350 Kč / měsíc
Bezdrátově Vzduch 40	20 / 10	36 / 18	40 / 20	400 Kč / měsíc
Bezdrátově Vzduch 100	50 / 25	90 / 45	100 / 50	450 Kč / měsíc

Konkrétní sjednaná cena a parametry služby jsou uvedeny ve specifikaci smlouvy. Změna veřejné nabídky je sama nemění.

6. Parametry technické podpory

6.1. Dohled nad sítí probíhá nepřetržitě. Hlášení závad e-mailem a SMS lze zasílat nepřetržitě; telefonická podpora je dostupná v časech uvedených ve smlouvě a na www.sitepark.cz/kontakt. Lhůta pro servisní zásah je u standardních tarifů nejpozději do dvou pracovních dnů od nahlášení; individuálně sjednané SLA má přednost.

6.2. U individuální služby sjednané se SLA platí sjednané parametry; původní nabídka Individual zahrnuje nepřetržitý monitoring, statistiky linky a maximální součet výpadků zaviněných poskytovatelem 22 hodin za 365 dnů. Tento závazek se použije jen tam, kde je tato úroveň výslovně sjednána ve smlouvě. Nedodržení sjednaných parametrů lze reklamovat podle článku 4.

6.3. Zapůjčené zařízení vrátí účastník do sedmi dnů od skončení smlouvy s dodaným příslušenstvím, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Chybějící původní obal sám o sobě nezakládá povinnost zaplatit cenu zařízení. Případná náhrada za nevrácení nebo poškození odpovídá smlouvě, skutečnému stavu zařízení a právním předpisům; zvláštní pravidla pro odstoupení od spotřebitelské smlouvy tím nejsou dotčena.

7. Ostatní a závěrečná ujednání

7.1. Datum účinnosti této verze podmínek je uvedeno v záhlaví dokumentu. U konkrétního smluvního vztahu se použije verze řádně sjednaná nebo oznámená podle zákona. Datum této verze samo nezakládá zpětnou změnu již uzavřených smluv.

7.2. Znění podmínek a nabídka tarifů připojené k podpisové žádosti jsou součástí smluvní dokumentace. Pozdější zveřejnění jiné verze podmínek nebo tarifů nemění obsah již uzavřené smlouvy.

7.3. Změna poskytovatele internetu se řídí § 34a zákona č. 127/2005 Sb. a vyhláškou č. 58/2022 Sb. Účastník má při splnění podmínek právo na paušální náhradu podle vyhlášky č. 529/2021 Sb. Postup, kontakty a informace o náhradách jsou zveřejněny na www.sitepark.cz/dokumenty.

Poučení o právu na odstoupení od smlouvy

Je-li smlouva nebo její změna uzavřena na dálku nebo mimo obchodní prostory, má spotřebitel a v rozsahu zákona o elektronických komunikacích také podnikající fyzická osoba právo odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů. Lhůta se počítá ode dne následujícího po předání zákonem požadovaných informací o smlouvě nebo její změně. Při nevyžádané návštěvě podnikatele ve spotřebitelově domácnosti nebo při organizované prodejní akci se u spotřebitele použije zvláštní lhůta 30 dnů. Neposkytnutí zákonného poučení může lhůtu prodloužit podle právních předpisů.

Odstoupení lze oznámit jednoznačným prohlášením na info@sitepark.cz, do datové schránky tw82iyc nebo písemně na SitePark s.r.o., Melč 6, 747 84 Melč. Lze použít přiložený formulář, není to však povinné. Stačí prokazatelně odeslat oznámení před uplynutím příslušné lhůty.

Po odstoupení vrátíme přijaté platby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení, stejným platebním prostředkem, pokud se bez dalších nákladů nedohodneme jinak. Oprávněná poměrná úhrada již poskytnuté služby se vypořádá v souladu se zákonem.

Zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení vyžaduje samostatnou výslovnou žádost účastníka a příslušné poučení. Podpis smlouvy ani souhlas s těmito podmínkami takovou žádost nenahrazuje. Při následném odstoupení lze za zákonných podmínek požadovat pouze poměrnou cenu již poskytnuté služby. Samotné zahájení průběžně poskytovaného internetu neruší právo odstoupit; zánik práva při úplném poskytnutí služby je možný pouze za podmínek zákona.

Pokud je součástí smlouvy koupě zařízení, platí pro vrácení zboží a náklady na jeho vrácení zákonná pravidla a poskytnuté předsmluvní informace. Zapůjčené zařízení je nutné po ukončení vztahu vrátit. Tím nejsou dotčena práva z vadného plnění.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát: SitePark s.r.o., Melč 6, 747 84 Melč; info@sitepark.cz; datová schránka tw82iyc.

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytování následující služby, případně od její změny:

Služba / předmět smlouvy

Číslo smlouvy / číslo zákazníka

Datum uzavření smlouvy nebo změny

Jméno a příjmení účastníka

Adresa účastníka

Kontakt pro vyřízení (nepovinné)

Datum

Podpis účastníka (pouze při zaslání v listinné podobě)

Formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit. Je možné použít i vlastní jednoznačné oznámení. Odesláním tohoto formuláře se nevytváří nová objednávka.