

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, poskytovatele se sídlem, registrace ČTÚ, kdy tyto a veškeré další údaje jsou uvedeny v záhlaví smlouvy
(dále jen Poskytovatel)

1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Poskytovatelem služeb je poskytovatel uvedený v záhlaví smlouvy. Účastníkem je buď fyzická osoba – nepodnikatel / fyzická osoba podnikatel nebo právnická osoba (dále jen Uživatel nebo Účastník).

2. Smlouva

2.1. Smlouva Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejména písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření smlouvy si Účastník vybral, je smlouva uzavřená (platná a účinná): a) oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo b) prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasili.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace (4.4.). Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

2.4. Změna Smlouvy

2.4.1. Změnu Smlouvy je možné uskutečnit stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy. O takové změně informuje Poskytovatel Účastníka minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách poskytovatele, v každé své provozovně a způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

2.4.3. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst.1 písm. c) až q) ZoEK 127/2005 Sb. nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka o jeho právu zrušit dotčenou službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

2.4.4. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy dle bodu 2.4.3. a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy Účastník nesouhlasí je povinen písemně informovat Poskytovatele. Účastník však není oprávněn ukončit smlouvu z tohoto důvodu v případě, že dojde ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě nebo ve Specifikaci Služby uvedeno jinak.

2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou po uplynutí této doby, smlouva přechází automaticky na smlouvu na dobu neurčitou, nebo neurčitou s minimálním plněním, lze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět pouze za podmínek stanovených

zákonem č. 127/2005 Sb.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět kdykoliv bez udání důvodu; pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak, výpovědní lhůta je 30 dnů od dne doručení výpovědi. Za den doručení se považuje odlišně od zákona v prospěch klienta datum odeslání výpovědi za podmínek stanovených v bodu d) smlouvy. Tím není dotčeno právo odstoupit od smlouvy dříve v lhůtě dané zákonem, pokud byla smlouva uzavřena mimo řádnou provozovnu Poskytovatele. Smlouva se považuje za ukončenou v 24:00 30.dne kdy uplynula výpovědní doba. Pokud Účastník uvede výpovědní dobu delší než 30 dnů, ukončí se smlouva v den, měsíci a roku, který Účastník určil v výpovědi. Výpověď je možné zaslat pouze písemně, způsobem uvedeným v bodě 2.8.2.

2.6.3. Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

2.7. Odstoupení Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu souvisle déle než 30 dnů.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli vyúčtování a to ani po té, co byl na tuto skutečnost upozorněn na zvolený kontakt pro zasílání vyúčtování uvedený v smlouvě;

b) Účastník uhradí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn na zvolený kontakt pro zasílání vyúčtování uvedený v smlouvě;

c) Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.)

d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Smlouvy;

e) Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu (4.5.) neuvedené ve Smlouvě

f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě poskytovatele nebo jejich dodavatelů nebo dalších osob (4.6.d);

g) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

h) V případě smlouvy na dobu určitou nebo neurčitou s minimální dobou trvání náleží poskytovateli za celou dobu trvání smlouvy a to i v případě že, služba nebyla využívána vůbec nebo jen po určitou dobu 20% z sjednaného měsíčního plnění za každý 1 měsíc zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo 20% z součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy kdy v případě slevy se určuje výše úhrady z zlevněné ceny a tato smlouva byla ukončena do 3 měsíců od jejího uzavření.

V případě jakéhokoliv ukončení smlouvy je účastník povinen vždy vrátit zapůjčená nebo neuhrazená zařízení za použití podmínek článku 7 bod 7.1 - 7.6 a je povinen za toto vrácení zařízení vždy zaplatit poplatky spojené s montáží a demontáží zařízení nebo odvozu dle platného ceníku.

Uhrazená cena za montáž a demontáž se nezapočítává do smluvní pokuty za telekomunikační služby uvedené v tomto odstavci výše a naopak. Uživatel je povinen uhradit v případě předčasného ukončení smluvní pokutu pokud na tuto vznikne poskytovateli z zákona nárok plus poplatky spojené s vrácením zařízení nebo montáží a demontáží zařízení. V případě, že nedojde k vrácení zařízení je uživatel povinen uhradit smluvní pokutu a cenu zařízení dle podmínek bod 7.4.

2.8. Komunikace mezi smluvními stranami

2.8.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně a nebo telefonicky: na adresu, telefon, email uvedený v záhlaví smlouvy.

2.8.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje výhradně podepsaný dopis zaslaný

prostřednictvím Poskytovatele poštovních služeb nebo e-mail se zaručeným elektronickým podpisem.

2.8.3. Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně telefonický kontakt, SMS a sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít telefonický kontakt a adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem. Dále Poskytovatel bude využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zaslaná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručená.

2.8.4. Doručení zprávy, pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:

a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena poskytovatelem jako nedoručitelná. Zprávy od poskytovatele jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zaslána doporučeně.

b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS nebo vložená do informačního systému poskytovatele (elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.

c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, které využívá jiný účastník, než který je uvedený v smlouvě, číslo není opakovaně dostupné, nebo neexistuje, bylo odpojeno, nebo na tomto čísle není uživatele jakákoliv možnost jej zkontaktovat.

3. Informace o Účastníkovi

3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy Účastník je povinen ve smlouvě uvést:

a) jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, nebo trvalé bydliště je-li odlišné od místa instalace, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno pokud je fyzickou osobou – podnikatelem, rodné číslo nebo datum narození. Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně;

b) obchodní firma nebo název, sídlo pokud je odlišné od místa instalace, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména a příjmení osoby oprávněné jednat za tuto právnickou osobu, pokud je právnickou osobou. Ostatní údaje jednajících oprávněných osob viz bod 3.1. a) .Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.

3.2. Změna údajů Účastníka Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit Poskytovateli co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. Další ustanovení čl. 3 se užijí v případě, že Účastník je subjektem údajů dle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

3.3. Provozní a lokalizační údaje Poskytovatel nebo poskytovatelem pověřená třetí strana vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy nebo souhlasem na dálku s smlouvou a těmito podmínkami vyslovuje Účastník souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se ho týkají v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a zákonných povinností uložených Poskytovateli. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které je Poskytovatel povinen dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

3.4. Účel a rozsah zpracování údajů Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro

provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů obou smluvních stran, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Účastníkovi jsou zpracovávány jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

3.5. Způsob zpracování údajů Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává manuálně.

Zaměstnanci Poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou seznámeni s povinností chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje Poskytovatel shromažďuje a zpracovává sám, v určitých případech zpracovatelé. V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro poskytovatele zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností. Takovým zpracovatelům poskytuje poskytovatel údaje, jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu plnění sjednané práce.

3.6 Právo na informace : subjekt údajů má právo na informace o údajích, které poskytovatel sám nebo prostřednictvím třetích stran zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li subjekt údajů, že poskytovatel zpracovává údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má subjekt údajů právo požádat poskytovatele o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má subjekt údajů právo obrátit se na úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo. Další práva subjektu údajů a další informace ke zpracování údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 ZoEK a na internetových stránkách. Odstranění budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem poskytovatele. Subjektem údajů se rozumí zpravidla účastník.

3.7. Obchodní sdělení Účastníkovi na jeho jméno, příjmení a adresu bude poskytovatel zasílat obchodní sdělení poskytovatele ve kterých bude informovat o svých službách a produktech a službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu. Pokud si účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může se zasíláním kdykoliv vyjádřit nesouhlas písemnou formou. Uvedené údaje je poskytovatel oprávněn poskytnout i jinému správci. Pokud si to účastník nepřeje, může se zasíláním kdykoliv vyjádřit nesouhlas písemnou formou. Na adresu elektronické pošty Účastníka bude Poskytovatel zasílat obchodní sdělení poskytovatele, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

3.8. Monitorování komunikace: účastník souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem poskytovatele (prostřednictvím zákaznické linky), může být ze strany poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazů o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

3.9. a) Marketing : Údaje účastníka bude poskytovatel využívat k marketingovým účelům, s čímž účastník podpisem nebo souhlasem na dálku smlouvy a podmínek souhlasí. Souhlas s tímto zpracováním údajů může účastník kdykoliv odvolat.

b) Registr dlužníků : Pokud se stane účastník dlužníkem poskytovatele, může poskytovatel poskytnout informaci o tom příslušnému registru dlužníků. Podpisem smlouvy s tímto ujednáním účastník souhlasí.

4. Služby

4.1.1 Druhy Služeb Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací v rozsahu jeho oprávnění. Rozsah oprávnění je na webových stránkách poskytovatele a na webových stránkách ČTÚ, www.ctu.cz Další Služby nebo doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen Služba nebo Služby), jsou uvedeny v smlouvě a dodatcích k smlouvě.

4.1.2 Služby určené pro koncové uživatele se zdravotním postižením nejsou poskytovány. A to zejména i s ohledem na základní ceny poskytovaných služeb poskytovatelem.

4.2. Zahájení poskytování Služby Služba je poskytována ode dne podpisu smlouvy nebo ode dne, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno, jinak ode dne, kdy se Služba stane technicky dostupnou pro Účastníka. K zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

4.3. Instalace Přijímacích zařízení Přijímací zařízení (čl. 7) zpravidla instaluje technik Poskytovatele, v některých případech si jej Účastník může instalovat sám. Instalaci Přijímacího zařízení Poskytovatelem je třeba objednat. Instalace Přijímacího zařízení technikem Poskytovatele může být zpoplatněna dle ceníku nebo dle Smlouvy.

4.4. Místo poskytování Služby

4.4.1. Služba je poskytována v provozovně Účastníka, v jeho místě podnikání či na jiném dohodnutém místě. Místo nebo místa poskytování Služby jsou specifikovány ve Smlouvě jako místo instalace. Kterým se rozumí adresa zřízení a to i dále v textu.

4.4.2. Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

4.4.3. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit místo poskytování služby.

4.4.4. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Zároveň je Účastník povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného. Za účelem plnění Smlouvy se Účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením nebo i po jejím ukončení (po ukončení se rozumí zejména objekty s kabelovým rozvodem nebo dostupné klíčem nebo jiným prostředkem pro vstup). Za účelem plnění Smlouvy je Účastník povinen v případě instalace nebo umístění zařízení v prostorech, které nejsou jeho vlastnictvím, si obstarat souhlas vlastníka(ů) objektu nebo jím pověřeného správce. V případě že, tento souhlas si Účastník neopatří, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za důsledky z toho vyplývající. Poskytovatel má za to že, si Účastník tento souhlas opatřil a to i v případě, pokud ho Účastník při instalaci nepředloží. Účastník nese veškerou odpovědnost spojenou s důsledky, které vzniknou v případě že, si tento souhlas neobstaral nebo ho při instalaci nepředložil. Poskytovatel v takovém případě nedokazuje, zda souhlas byl nebo nebyl předložen a má se za to, že předložen byl, kdy veškeré náklady s tím spojené na straně vlastníka i Poskytovatele jsou k tíži Účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo ponechat zařízení související s instalací a provozem připojení na místě a to i po ukončení smlouvy s odkazem na zákon o elektronických komunikacích, zejména ustanovení o provozu a zřizování telekomunikačních vedení na cizích pozemcích a v cizích stavbách. Souhlas majitele objektu může být nahrazen písemným prohlášením uživatele o tom, že majitel objektu vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele objektu, avšak uživatel je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.

4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat Služby může užívat Účastník nebo osoby, které se nacházejí v místě připojení nebo které s ním pracují v provozovně nebo místě podnikání, a to pouze pro vnitřní potřebu Účastníka. Jedná se zejména o zaměstnance Účastníka. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele.

4.6. Způsob užívání Služeb Při užívání Služeb je Účastník povinen:

- a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívat Službu v souladu s její Specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě

poskytovatele nebo dalších osob.

e) Zakazuje se vytvářet další síť, nebo provozovat DHCP servery a routery, které budou zejména šířit provoz DHCP směrem do sítě poskytovatele, nebo distribuovat služby třetím stranám bez vědomí poskytovatele, rádiová zařízení zejména ta která by rušila bezdrátovou síť poskytovatele, nebo jeho dodavatelů a to vše bez vědomí poskytovatele. V případě zjištění, takovýchto neohlášených zařízení – sítí, bude požadována smluvní pokuta v výši 5000,-Kč plus úhrada nákladů času na zjištění těchto zařízení dle aktuálního platného ceníku a to vždy dojde-li k narušení nebo omezení provozu sítě poskytovatele nebo dojde-li k omezení provozu například z důvodu omezení provozu - blokace IP adres využívaných poskytovatelem z důvodu kdy uživatel způsobí užíváním služeb blokadu IP adresy nebo bloku IP adres.

f) Služby lze užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR. Stejně jako v bodě 4.6.e) bude postupováno, pokud dojde k porušení bodu 4.6.a), c) a d), zejména co do výše smluvní pokuty, kdy úhradou smluvní pokuty podle bodu 4.6.a), c)-e) se Poskytovatel nevzdává práva na náhradu nákladů spojených s takovýmto porušením povinností Účastníka.

g) Účastník odpovídá za zneužití služby, kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání unikátních kódů koncového zařízení a za škodu tím způsobenou poskytovateli. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých služeb až do doby, kdy bude poskytovateli doručeno účastníkově písemné oznámení o zneužití kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení. 4.8. Služby třetích stran Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích stran, a není tedy možné reklamovat u poskytovatele jejich vadné poskytnutí.

4.7. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě poskytovatele porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit telefonicky nebo e-mailem. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu obvykle do 2 pracovních dnů maximálně do 5-ti pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení poskytovatele, nese náklady na opravu poskytovatel. V opačném případě nese náklady Účastník.

4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu, a nebo hrozí-li přetížení kapacity sítě, bezpečnostní incidenty, zranitelnosti sítě nebo zjištění hrozby.

4.9.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) Existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
- c) Účastník odmítne složit záruku (5.9.);
- d) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz);

4.9.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2., může Poskytovatel po obnovení poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

4.10. Kapacita Aby nedocházelo k přetížení kapacity sítě, může poskytovatel upravit řízení rychlosti sítě a jednotlivých uživatelů tak, aby nedocházelo k jejímu přetížení. Úpravu rychlosti může Poskytovatel provést i u jednotlivých uživatelů a to způsobem kdy je nastavena maximální rychlost na určitou dobu a po uplynutí této určité doby může Poskytovatel omezit rychlost přenosu u užívané Služby do konce jednotlivých připojení. Po ukončení všech připojení je při znovu se

připojení rychlost automaticky obnovena a po určitém čase dojde opět k jejímu snížení. Tato pravidla budou uplatňována při neobvyklém zatížení sítě Poskytovatele, neobvyklém počtu propojení Uživatele, neobvyklém zatížení připojení Uživatele. Zatížením se rozumí rychlost připojení nebo objem přenesených dat.

4.11. Odpovědnost za škodu. Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.12 Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím přípojky k datové síti Poskytovatele, kdy přípojka se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené v smlouvě a která je považována za koncový bod. Předávacím místem se rozumí u pevného kabelového optického, metalického připojení poslední přístupné aktivní zařízení poskytovatele, u rádiového připojení se předávacím místem rozumí přístupový bod poskytovatele, který nemusí být na stejné adrese jako adresa Uživatele. Poskytovatel neručí za kvalitu nebo případnou nefunkčnost mezi předávacím místem a koncovým bodem. Poskytovatel neručí ani za zařízení a jejich zapojení, nastavení pokud jsou koncovým bodem sítě nebo jsou na něj napojeny nebo jsou umístěny a napojeny za koncovým bodem sítě. Poskytovatel ručí za dodání sjednaných služeb do předávacího místa.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je Služba účtována Cenu za Služby hraří Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy a je dostupný na webových stránkách poskytovatele.

5.2. Vyúčtování Služeb Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně za ten samý kalendářní měsíc, v kterém byli služby poskytnuty nebo dopředně, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování. Splatnost ceny za Služby je uvedena na smlouvě. Pokud ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 7 dnů od jeho doručení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování. V případě, že na vyúčtování je jiné datum splatnosti než na smlouvě má přednost tento den splatnosti na vyúčtování před dnem splatnosti uvedeným na smlouvě.

5.3.1. Sleva. Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z akivačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodli ve Smlouvě.

5.3.2. Nárok na slevu vznikne, pokud:

- a) Byla dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy a
- c) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. a) až h)) a
- d) Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

5.3.3. Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje Účastníkovi cenu v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření Smlouvy.

5.4. Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování, vždy e-mailem nebo SMS na telefon účastníka uvedený v smlouvě, pokud emailový kontakt Uživatel neuvedl, pak SMS a poté písemně na adresu Uživatele, kdy písemné zaslání je zpoplatněno dle ceníku a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2.). Odpojení a znovu zapojení - reaktivace je

zpoplatněno dle ceníku.

5.5. Opakované neuhrazení ceny Služeb Pokud Účastník uhradí vyúčtování až po splatnosti, ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn dle bodu 5.5, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli vyúčtování ani poté, co byl na tuto skutečnost upozorněn (5.5 a 2.7.2.a).

5.6. Úhrada

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím e-mailu nebo telefonního kontaktu Poskytovatele.

5.7 Bod vypuštěn

5.8 Pokud Uživatel zašle na účet Poskytovatele platbu s nesprávnými údaji, zejména pro správné přiřazení platby, je za dohledávání takovéto platby Poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek dle ceníku.

5.9 Záruka

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení záruky dle objednaných služeb a jejich ceny uvedené v ceníku. Minimálně je požadována záruka ve výši 4 měsíčních plateb. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím e-mailu nebo telefonního kontaktu Poskytovatele. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Přijímacího zařízení pokud bylo zapůjčeno). Záruka může dle platební morálky klienta být použita v průběhu trvání smlouvy na úhradu jednotlivých vyúčtování.

5.10 Uživatel bere na vědomí, že pro případ prodlení s platbami Uživatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli úrok z prodlení ve výši 0,49 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích a uživatel výslovně s touto výší úroku z prodlení z dlužných částek souhlasí a zavazuje se je uhradit bez protestu.

5.11 Pravidelné poplatky uhrazené Uživatelem na základě smlouvy dopředu, za období, po které Uživatel v souvislosti s ukončením dohody již objednané služby nevyužíval, na žádost uživatele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne zániku závazku ze smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Je-li to ujednáno ve smlouvě, má opouštěný poskytovatel služby právo na náhradu nákladů ve výši, které mu prokazatelně vznikly vrácením zůstatku předplatného.

5.12 Ceník včetně jeho změn je k dispozici na webových stránkách poskytovatele uvedených v záhlaví smlouvy.

6. Reklamační řád

6.1. Reklamáce vyúčtování Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování ceny Služeb na kontaktech Poskytovatele tedy písemně, telefonicky a emailem, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.2. Odkladný účinek Reklamáce nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Na žádost Účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamáce rozhodnout. Vyúčtování se stane splatným v den nabytí právní moci rozhodnutí a v případě, pokud neměl Uživatel plný úspěch, jsou pak splatné i další poplatky zejména smluvní pokuty, úrok z prodlení zastoupení poskytovatele, nebo jiné poplatky související.

6.3. Reklamáce Služby Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnuté Služby, a to do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.4. Vyřízení reklamáce Reklamací vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení písemně na adresu sídla Poskytovatele nebo elektronicky e-mailem. V případě kladného vyřízení reklamáce vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb. V případě kladného vyřízení reklamáce vyúčtování zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamáce, může

se obrátit na Český telekomunikační úřad.

7. Pronájem Přijímacích zařízení

7.1. Přijímací zařízení Přijímací zařízení je zařízení, které umožní užívat Služby, tzn. Připojit se k optické nebo metalické síti, přijímat bezdrátový signál nebo jiný přístup k síti poskytovatele. Jedná se např. o anténu, routry, set-top-box, GPON, mediakonvertor, atp. Přijímací zařízení si může Účastník podle konkrétní nabídky buď pronajmout, zdarma vypůjčit nebo koupit.

7.2. Pronájem Přijímacího zařízení V případě pronájmu Přijímacího zařízení hradí Účastník za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené ve smlouvě nebo v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb. Účastník je povinen pronajaté zařízení chránit před poškozením, ztrátou a krádeží.

7.3. Vypůjčka Přijímacího zařízení Pokud je Přijímací zařízení zdarma vypůjčené, platí pro vypůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení (v bodech 7.4 - 7.6.).

7.4. Vrácení Přijímacího zařízení Pokud si smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak, je Účastník povinen vrátit pronajaté Přijímací zařízení do 7 dnů od skončení Smlouvy, a to na adresu poskytovatele. To platí i v případě, že Účastník ukončil užívání jednotlivé Služby a Přijímací zařízení je používáno jen pro její příjem. Účastník je povinen zásilku při odesílání zabalit tak, aby nedošlo k poškození zařízení přepravou, kdy poškození zařízení přepravou je k tíži odesílatele - Uživatele. Uživatel je povinen zásilku pojistit dle výše ceny pro příslušné přijímací zařízení, které je stanoveno a uvedeno v servisním protokolu. Pokud by cena v servisním protokolu uvedena nebyla, má se za to, že cena zařízení je 3000,-Kč, pokud je cena vyšší, použije se cena která byla v den pořízení zařízení. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy je doručeno Poskytovateli a je zkontrolováno, že odpovídá zařízení které bylo předáno uživateli. V případě, že zařízení není stejné neodpovídají identifikační údaje SN, MAC nebo je nefunkční považuje se zapůjčené zařízení za nevrácené. Účastník je povinen vrátit zařízení včas a v pořádku včetně všech součástí a příslušenství. Zařízení je možné na základě objednávky předat technikovi poskytovatele nebo i nechat zdemontovat technikem poskytovatele to je zpoplatněno dle ceníku poskytovatele minimálně částkou v výši 1 hodiny práce technika.

7.5. Nevrácení zařízení Pokud pronajaté Přijímací zařízení nevrátí Účastník včas a v pořádku (7.4.), může Poskyvatel požadovat zaplacení smluvní pokuty - ceny zařízení v výši 3000 Kč. Pokud je zařízení v hodnotě vyšší než 3000 Kč, bude požadována úhrada ve výši 100% jeho hodnoty platné v den uzavření smlouvy. Za nevrácení zařízení se považuje i vrácení zařízení, které je zjevně opotřebeno podstatně více, než je běžné, je nefunkční nebo částečně funkční.

7.6. Vrácení zařízení bez ukončení Smlouvy

Pokud Účastník pronajaté Přijímací zařízení vrátí, aniž by řádně ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a Účastník je povinen hradit cenu za Služby.

8. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby takto nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskyvatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek. Případné spory, které mezi smluvními stranami vzniknou, budou řešeny podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

9. Součásti Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, Ceník případně další dokumenty dostupné na webových stránkách poskytovatele. Aktuální znění Smlouvy, ceníku a VP

včetně součástí je uveřejněno na webových stránkách poskytovatele uvedených v smlouvě. Poskytovatel dokumenty na webových stránkách poskytovatele a zaslané dokumenty týkající se smluvního vztahu doporučuje stáhnout a vytisknout pro účely pozdějšího použití, archivace, dokumentace nebo reprodukce v nezměněné podobě.

10. Pro potřeby ceníku zejména různou dostupnost přístupových bodů se zavádí různé tarify které určují ceny a rychlosti připojení v závislosti na vzdálenosti od místa hlavního připojení nejčastěji optického nebo páteřního spoje dále také i podle dostupnosti. Lokality a jejich zařazení do tarifů upravuje ceník včetně dalších informací. Ostatní se uvádí do poznámky nebo číslovanému dodatku k dohodě. Cena může být stanovena i individuálně mimo nabízený tarif propočtem z aktuálního ceníku s ohledem zejména na rychlost připojení kdy propočtená cena a reálná rychlost nemusí na základě této individuální nabídky odpovídat žádnému z uvedených tarifů.

11. Při pochybnostech rozhodují systémy poskytovatele, při pochybnostech o tom zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon volání, elektronické odeslání SMS nebo e-mailem, vyzvednutí či načtení dané položky v systému poskytovatele, zpráva, výzva, upomínka, apod. proveden, je rozhodující výpis z systému poskytovatele.

12. Podmínky a smlouva se vyhotovují ve dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jeden stejnopis a Uživatel jeden stejnopis.

13. Uživatel není oprávněn bez předchozího souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze Smlouvy na třetí stranu.

14. Má se za to, že jakákoliv činnost Uživatele, která je v rozporu s dobrými mravy, zákony a, jinými obecně závaznými právními předpisy je plně k tíži Uživatele a Poskytovatel má nárok na náhradu nákladů s tím spojených včetně ušlého zisku nebo jiných výdajů a ztrát.

15. Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran. Tyto podmínky mohou být měněny Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen o změně informovat uživatele nejméně jeden měsíc předem a nové podmínky zveřejnit na webových stránkách poskytovatele uvedených v záhlaví smlouvy nebo u poskytovatele, popř. i jiným vhodným způsobem. Nevypoví-li uživatel smlouvu do 30- ti dnů od jejich účinnosti, stávají se pro něj nové podmínky závazné dnem účinnosti uvedeným v takových nových podmínkách.

16. Účinnost Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2023 včetně. Za potvrzený souhlasný projev se považuje první úhrada pravidelných poplatků v lhůtách stanovených zákonem pro odstoupení od smlouvy. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele uvedených v záhlaví smlouvy. Uživatel svým podpisem potvrzuje, že se s smlouvou, podmínkami a dále pak informacemi a dokumenty jako ceníkem a dalšími dokumenty na webové stránce poskytovatele uvedeného v záhlaví smlouvy řádně seznámil celé je přečetl, a odsouhlasil tyto na dálku e-mailem nebo do datové schránky nebo podepsal je dobrovolně nikoliv pod nátlakem, nebo za nápadně nevýhodných podmínek a výslovně souhlasí s jejich zněním.

V Praze dne

