

# Všeobecné podmínky Družstva EUROSIGNAL

## Článek 1 Definice

- 1.1 Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1 **Aktivační poplatek** – cena za zřízení Služby a další činnosti;
- 1.1.2 **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Uživatel povinen za Služby platit Poskytovateli, cena může být určena i formou předplatného nebo kreditu;
- 1.1.3 **Ceník** – ceník Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatku za Suspendaci a její zrušení; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je k dispozici v místě provozovny/en Poskytovatele (elektronicky) a je zveřejněn na Webu;
- 1.1.4 **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad, internetové stránky <https://www.ctu.cz/>;
- 1.1.5 **Další provozovatelé** – další subjekt nebo subjekty, který (které) je (jsou) uveden(y) na Webu jako provozovatel(é) Vysílání;
- 1.1.6 **Definovaný uživatel** – právními předpisy vymezená skupina uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je Spotřebitel a fyzická osoba podnikající;
- 1.1.7 **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Uživateli půjčeny, vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo v jiné souvislosti;
- 1.1.8 **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- 1.1.9 **Kredit** – předplatné, finanční částka uhrazená Uživatелеm Poskytovateli předem, určená na čerpání Služeb;
- 1.1.10 **Místo připojení** – předávací bod služby, místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli; síť ani žádné síťové prvky za Místem připojení nenáleží Poskytovateli, není-li uvedeno jinak; Místo připojení může být označeno zejména ve Smlouvě nebo v zákaznické části Webu s tím, že Poskytovatel je oprávněn je kdykoli jednostranně změnit, nedojde-li tím ke zhoršení podmínek poskytování Služby Uživateli a nejedná-li se zároveň o Přípojný bod;
- 1.1.11 **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.12 **Osvědčení** – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 229/1, vydané ČTÚ;
- 1.1.13 **Poskytovatel** – Družstvo EUROSIGNAL, se sídlem Praha 3, Roháčova č.p. 263, č.or. 23, PSČ 13000, IČO: 26461129, spisová značka Dr 5112, vedená Městským soudem v Praze, zákaznické telefonní číslo 227 031 811, 775 330 949;
- 1.1.14 **Pozastavení** – služba spočívající v přerušení poskytování Služby nebo Služeb ze strany Poskytovatele Uživateli, realizovaná na základě jeho výslovné žádosti (tj. období, po které Poskytovatel není Uživateli povinen poskytovat Služby dle Smlouvy, ačkoli by tak jinak byl povinen činit);
- 1.1.15 **Provozovatel** – společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910, zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732, <https://www sledovani tv> ;
- 1.1.16 **Provozovatelé** – Provozovatel a Další provozovatelé společně (pokud dále VOP zmiňují Provozovatele v jednotném čísle, myslí se jím konkrétní Provozovatel ze skupiny Provozovatelů, který zajišťuje konkrétní část Vysílání nebo Službu, nebo programovou nabídku Vysílání v konkrétní situaci, v pochybnostech se tedy má za to, že je tímto myšlen kterýkoli z Provozovatelů);
- 1.1.17 **Připojení k Internetu** – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet (síť Internet zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména řídicí servery, DNS servery, servery s obsahem a další servery, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet, připojení uživatelé včetně technických prostředků použitých k jejich připojení; síť Internet v současné době pracuje na protokolech IP (Internet Protocol), jehož technické parametry dále stanoví VOP, Smlouva a Ceník;
- 1.1.18 **Přípojný bod** – je technické zařízení umístěné u Uživatele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Místo připojení, ve Smlouvě může být označeno též jako Místo instalace;
- 1.1.19 **Reklamační řád** – dokument Poskytovatele, upravující práva a povinnosti Uživatele a Poskytovatele ve vztahu k Uživatелеm uplatněné reklamaci, postupy jejího vyřizování apod.; není-li Poskytovatelem Reklamační řád vydán, řídí se reklamace postupem upraveným zejména v těchto VOP, okamžikem vydání Reklamačního řádu se veškeré reklamace řídí Reklamačním řádem;
- 1.1.20 **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu a Telefon a dále také služba Vysílání a s nimi spojené další doplňkové služby s tím, že poskytovanou službu představuje i suspendovaná služba, tedy Služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace;
- 1.1.21 **Služby třetích stran** – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínek stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;
- 1.1.22 **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřená mezi Uživatелеm a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků; návrh Smlouvy včetně jejích změn uveřejní Poskytovatel ve své provozovně a na Webu;
- 1.1.23 **Spotřebitel** – Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;
- 1.1.24 **Suspendace** – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP, za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku účinném v okamžiku uplatnění Suspendace; přičemž tento poplatek je úhradou za administrativní úkony Poskytovatele potřebné k provedení Suspendace a související úkony; suspendováním Služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby

sjednanou Cenu; technické prostředky používané v rámci Suspendace jsou uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné nebo mít omezenou funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby);

- 1.1.25 **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdruženými do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Uživatelům;
- 1.1.26 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
- 1.1.27 **Telefon** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol);
- 1.1.28 **VOP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti Družstva EUROSIGNAL (Poskytovatele);
- 1.1.29 **Vysílání** – kabelová televize nebo jiná forma služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV), které je doplňkovou službou a je poskytována třetí(mi) stranou(ami) – Provozovatelem(i), jejíž specifikace a programová nabídka je předmětem Smlouvy nebo je specifikována objednávkou Uživatele, která musí být potvrzena Poskytovatelem za podmínek stanovených Smlouvou nebo těmito VOP (pokud je v podmínkách, Smlouvě, propagačních materiálech použit pojem sledováníTV.cz nebo Televize, je tímto pojmem myšleno Vysílání); provozovatelem Vysílání není nikdy Poskytovatel;
- 1.1.30 **Web** – internetová adresa Poskytovatele <http://www.eurosignal.cz/>;
- 1.1.31 **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v účinném znění;
- 1.1.32 **ZRP** – je základní rychlost připojení. Parametry služeb poskytované účastníkům sítě ve smyslu ZEK odpovídají nejméně parametrům uvedeným ve VOS1.
- 1.1.33 **VOS1** – Všeobecné oprávnění VO-S/1/08.2020-9 vydané Českým telekomunikačním úřadem 18. srpna 2020 s účinností od 1. ledna 2021, anebo ve znění pozdějších předpisů.

## Článek 2 Předmět VOP

- 2.1 Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelé, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Uživatelé Služby a Uživatel se za tyto zavazuje platit sjednanou Cenu.
- 2.2 Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

## Článek 3 Služby

- 3.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami (např. výpadky na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá), pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
  - 3.1.1 Připojení k Internetu,
  - 3.1.2 Telefon,
  - 3.1.3 Vysílání,

příčemž poskytovaná Služba zahrnuje i další doplňkové služby zvolené Uživatelé v rámci Ceníku a je specifikována názvem a/nebo číslem Tarifu, který odpovídá Tarifu určenému v rámci Ceníku.

- 3.2 Jednotlivé Služby představují každá samostatnou Službu s výjimkou dalších doplňkových služeb, které jsou součástí zvoleného Tarifu.
- 3.3 Předmět a obsah dalších doplňkových služeb stanoví Ceník.
- 3.4 Uživatel bere na vědomí, že při využívání více Služeb, resp. Služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých služeb. Případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb v takovém případě není ze strany Poskytovatele porušením Smlouvy.
- 3.5 Jednotlivé Služby mohou být Poskytovatelem poskytovány na základě jediné Smlouvy, obsahující ujednání ohledně všech Uživatelé čerpaných Služeb, či na základě více Smluv, kdy každá obsahuje ujednání o jiné Službě či Službách.
- 3.6 Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb vč. jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu a/nebo na zákaznické lince Poskytovatele uvedené v čl. 1.1.13 VOP.

## Článek 4 Služba Připojení k Internetu

- 4.1 Službou připojení k Internetu zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživatelů.
- 4.2 Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Uživatelé přístup na Internet.
- 4.3 Služba Připojení k Internetu je zřízena zásadně po provedení funkčního testu v místě Připojného bodu.
- 4.4 Služba Připojení k Internetu je poskytnuta Uživatelé podle parametrů, které jsou uvedeny v Ceníku, resp. ve Smlouvě (u zvoleného Tarifu) s tím, že uvedená Služba je definována zejména inzerovanou rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload). Parametry připojení respektují podmínky VOS1.
- 4.5 Rychlost Připojení k Internetu může být snížena i pod úroveň VOS1, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro překážku uvedenou v čl. 19.2 VOP, Suspendaci, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Uživatele, realizace zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu, realizace práva nebo povinnosti vyplývající z VOP nebo Smlouvy. Výskyt nových skutečností bránících řádnému přenosu dat v bezdrátové přístupové části sítě, které v době uzavření Smlouvy neexistovaly nebo existovaly v jiném rozsahu či stavu (např. Nová výstavba, vysazení či vzrůst vegetace, olistění stromů apod.), není poruchou Služby a nezakládá Uživatelé žádné nároky z odpovědnosti za vady.
- 4.6 Minimální dostupnost Připojení k Internetu upravuje čl. 9.16 VOP.

## Článek 5 Služba Telefon

- 5.1 Službou Telefon se rozumí veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené.
- 5.2 Informace o Službě Telefon jsou uvedeny zejména ve Smlouvě a na Webu.

- 5.3 Služba Telefon je poskytována v následujícím rozsahu (zahrnuje):
- 5.3.1 hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet;
- 5.3.2 doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě.

## Článek 6 Služba Vysílání

- 6.1 Vysílání je Službou třetí strany ve smyslu těchto VOP a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Vysílání a jeho doplňkové služby poskytuje Provozovatel/poskytují Provozovatelé. Na Webu, popř. ve Smlouvě, Ceníku nebo v jiném dokumentu, který Uživatel obdrží, je specifikováno, který Provozovatel kterou službu Vysílání konkrétně nabízí (jaký konkrétní program šíří).
- 6.2 Další informace o Vysílání jsou dostupné na Webu s tím, že informace o Vysílání mohou Uživatele dále přesměrovat na internetové stránky Provozovatele/ů Vysílání nebo do jeho/jejich informačního systému.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn změnit Provozovatele Vysílání bez předchozího oznámení Uživateli s tím, že tuto informaci pouze uvede na Webu, pokud tím nedojde ke snížení kvality služeb Vysílání Uživateli.
- 6.4 Vysílání je provozováno Provozovateli na základě platných pověření a registrací prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele; platba Ceny za Vysílání je na základě souhlasu Provozovatele placena Uživatелеm k rukám Poskytovatele.
- 6.5 Vysílání je poskytováno za Cenu stanovenou v Ceníku s tím, že Cena za Vysílání je zásadně zahrnuta v příslušném zvoleném Tarifu (platí zejména pro Provozovatele).
- 6.6 Programová nabídka Vysílání zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, na provozovně Provozovatele a Poskytovatele, lze ji zjistit i telefonickým dotazem u Provozovatele, příp. Poskytovatele. Programová nabídka, zejména struktura programů, počet programů a jejich pořadí, může být změněna, především z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany Provozovatelů nebo poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Provozovateli od jejich výrobců či distributorů, poskytovateli obsahu ani jinými subjekty.
- 6.7 Ke službám Vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k Vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele a Provozovatele a na internetových stránkách Provozovatele.
- 6.8 Uživatel je povinen při provádění revizí koncových zařízení zajistit jejich provedení pouze osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 6.9 Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání Vysílání i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby Připojení k Internetu při současném využívání těchto Služeb.
- 6.10 V případě využívání Vysílání a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Vysílání je

výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Vysílání, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů Vysílání. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit a také využít Suspendaci.

- 6.11 Poskytovatel odpovídá pouze za takové vady (snížení kvality) Vysílání, která způsobil svým jednáním nebo opomenutím. Poskytovatel zejména neodpovídá za snížení kvality Vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně Provozovatelů, poskytovatelů obsahu, Uživatele, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které jsou Uživateli poskytovány.
- 6.12 V případě Vysílání a doplňkových služeb k Vysílání Poskytovatel ani Provozovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Provozovatelé provozují Vysílání nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, což mu Poskytovatel v rámci své sítě el. komunikací umožní, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně Provozovatelů, poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.
- 6.13 Další ujednání týkající se Vysílání jsou obsažena v čl. 25.2 VOP. Nevyplývá-li z tohoto článku výslovně něco jiného, pak platí, že Provozovatelem jsou myšleni všichni Provozovatelé.

## Článek 7 Tarif a změna tarifu

- 7.1 Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů nebo Akčních nabídek (čl. 10.5 VOP), které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Místě připojení Uživatele dostupná.
- 7.2 Výběr Tarifu včetně dalších doplňkových služeb se provádí v rámci Ceníku.
- 7.3 Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu). Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět s požadavkem na změnu Tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- 7.4 Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele.
- 7.5 V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu) má Poskytovatel nárok na poplatek za změnu Tarifu dle platného a účinného Ceníku (je-li stanoven) s tím, že pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Uživatel si takto změnil typ poskytovaných Služeb na Služby (zvolil Tarif) s nižší Cenou, než mají jeho současné Služby (současný Tarif), je Uživatel v takovémto případě povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu Ceny obou

Tarifů zbývajících do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy. V pochybnostech se má za to, že je Uživatel povinen uhradit minimálně poplatek za ukončení a změněný Tarif v takovém případě představuje novou Smlouvu sjednanou na dobu trvání, na jakou byl sjednán předchozí Tarif.

- 7.6 Poskytovatel je oprávněn měnit či rušit jednotlivé Tarify stejným způsobem jako tyto VOP. Založí-li taková změna právo Uživatele na ukončení Smlouvy podle čl. 9.10 VOP, může Uživatel místo toho požádat o změnu Tarifu dle své volby.

## Článek 8 Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1 Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Uživatel informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví VOP nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Všechny tyto formy jsou platné a závazné. Umožní-li Poskytovatel elektronické uzavření dodatků ke Smlouvě, pak pouze po přihlášení do zabezpečené zákaznické části Webu, a to pomocí údajů zaslanych Poskytovatelem Uživateli po uzavření první Smlouvy. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem nebo zaznamenávaným telefonickým hovorem, ve kterém Uživatel vysloví souhlas se záznamem telefonického rozhovoru. Tímto je ověřena totožnost Uživatele. Vyslovení souhlasu Uživatele se záznamem telefonického hovoru Uživatel také souhlasí s jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Uživatel a Poskytovatel výslovně souhlasí.
- 8.2 Smlouva/dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby. U Smlouvy/dodatku uzavírané/ho prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.
- 8.3 Přestože Smlouva mezi Uživatелеm a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, případně v jiné formě v souladu s těmito VOP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž ve formě nahrávaného telefonického hovoru (zejména v případě změny programové nabídky Vysílání, navýšení rychlosti Připojení k Internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím zabezpečené zákaznické části Webu, pokud to Poskytovatel umožňuje. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat sdělení jeho identifikačních údajů, případně hesla pro komunikaci, bylo-li poskytnuto; Smlouva (či jakákoli změna, dodatek apod.) je účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany Uživatele (není-li sjednáno jinak).
- 8.4 Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Uživatele.
- 8.5 Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy. Součástí Smlouvy dále tvoří Ceník, Reklamační řád, byl-li vydán,

a případný obsah akčních nabídek. Obsah akčních nabídek má přednost před ustanoveními těchto VOP. Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VOP, zaslání jiných obchodních podmínek Uživatелеm (ust. § 1751 odst. 2 NOZ) je považováno za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně písemně potvrzeno.

## Článek 9 Ukončení Smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou s dobou trvání uvedenou ve Smlouvě.
- 9.2 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.
- 9.3 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby) jedné smluvní strany adresované druhé smluvní straně bez udání důvodu. Konkrétní délka výpovědní doby je zásadně uvedena ve Smlouvě s tím, že není-li uvedena, nebo je-li uvedena doba delší než 30 dní, činí výpovědní doba 30 dní. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 9.4 Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění. V takovém případě jsou strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců, přičemž platí, že není-li ve Smlouvě uvedeno něco jiného, pak minimální doba plnění činí 3 měsíce. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou. Smlouva ohledně Služby Telefon je vždy uzavřena na dobu neurčitou, není-li výslovně dohodnuto jinak, s tím, že není-li ve Smlouvě minimální doba plnění uvedena, pak platí, že činí 3 měsíce.
- 9.5 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou, platí, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije čl. 9.3 VOP obdobně.
- 9.6 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že se tato dále prodlužuje za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží za podmínek uvedených níže. V případě prodloužení Smlouvy na dobu určitou se Smlouva prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. K prodloužení nedojde, bude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně.
- 9.7 Bude-li ujednání o automatickém prodloužení podle čl. 9.5 nebo 9.6 z jakéhokoli důvodu shledáno neplatným, pak platí, není-li sjednáno jinak, že Smlouva byla uzavřena podle čl. 9.4, přičemž sjednanou dobou určitou se rozumí sjednaná minimální doba plnění.
- 9.8 Byla-li mezi Poskytovatelem a Definovaným uživatelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskytovatel Definovaného uživatele nejdříve 3 měsíce

- a nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným Definovaným uživatelem pro zasílání výúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Definovaného uživatele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Definovaný uživatel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva automaticky na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP. Nemá-li Definovaný uživatel vůbec zájem o prodloužení Smlouvy, užití se ust. čl. 9.6 přiměřeně.
- 9.9 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené podle čl. 9.3 pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. částku rovnající se součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „Platba za předčasné ukončení“, na dokumentech Poskytovatele může být použito též „Hodnota závazku“). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto čl. 9.9 VOP, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě – včetně podmínky zahrnutí nákladů na zprovoznění od 01.09.2017. Smlouva nebo Ceník může stanovit Platbu za předčasné ukončení odchylně (zásadně nižší) než v těchto VOP.
- 9.10 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel oprávněn bez sankce písemně vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně VOP nebo Ceníku (smluvních podmínek) v náležitostech uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, a to ke dni účinnosti takové změny, pokud ji neakceptoval. Písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek, která byla uživateli oznámena v souladu s VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny podmínek oznámeny.
- 9.11 Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskyvatелеm definovaného v čl. 9.16 VOP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 9.16 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit pouze od poskytování této jedné Služby.
- 9.12 Poskyvatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem z následujících důvodů (Poskyvatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Suspendace, a to i bez předchozího upozornění):
- 9.12.1 v případě soustavného opožděného placení či soustavného neplacení podle § 65 ZEK,
- 9.12.2 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
- 9.12.3 Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa,
- 9.12.4 technické nebo jiné vnější důvody znemožní poskytování Služeb po dobu delší než třicet dnů nedojde-li k jiné dohodě stran.
- 9.13 Poskyvatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Suspendaci s předchozím upozorněním v následujících případech:
- 9.13.1 na Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy;
- 9.13.2 Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VOP
- 9.13.3 Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Poskyvatel zaslal Uživateli, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskyvatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 12.11 VOP;
- 9.13.4 Uživatel poskytl Poskytovateli nepravdivé identifikační údaje;
- 9.13.5 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 4 kalendářní dny, přičemž o takovéto Suspendaci bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Informaci o Suspendaci lze Uživateli sdělit případně i jiným vhodným prokazatelným způsobem. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace je Poskyvatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle platného a účinného Ceníku, úhrada představuje administrativní náklady Poskytovatele spojené s reaktivací. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.
- 9.14 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:
- 9.14.1 naplnění podmínek čl. 9.13.3, 9.13.4 VOP;
- 9.14.2 porušení čl. 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.13, 12.14, 12.16, 12.17, 6.10 VOP;
- 9.14.3 nezajištění souhlasu pro zřízení Místa připojení dle čl. 12.15 VOP;
- 9.14.4 věci předané Poskyvatелеm Uživateli dle VOP Článek 14 nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP.
- 9.15 Za závažné porušení smlouvy je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Smlouvě sjednané ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajících porušení za tolik



měsíců, kolik toto porušení trvá, pokud VOP nestanoví výši jinou; tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

9.16 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:

9.16.1 nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 20.1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či Pozastavením, přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP,

9.16.2 nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 7 dní za období 90 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 20.1 VOP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Suspendací či Pozastavením, přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP,

s tím, že Poskytovatel garantuje dostupnost Služeb v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle tohoto ustanovení VOP (tedy garantuje minimální zaručenou úroveň kvality Služeb), s výjimkami stanovenými těmito VOP. Nedostupností Služeb podle tohoto článku není omezená nebo částečná dostupnost nebo úplná nedostupnost Služeb, způsobená vzájemným ovlivňováním jednotlivých Služeb dle čl. 23.3 VOP.

9.17 S účinností ke dni ukončení Smlouvy, resp. jednotlivé Služby s přiděleným telefonním číslem v případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přejímajícího operátora (poskytovatele služeb) veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového operátora. Je-li takovéto oznámení doručeno Poskytovateli před účinností ukončení Smlouvy, resp. takovéto Služby, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli Platbu za předčasné ukončení u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou platbu za období odpovídající výpovědní době, v pochybnostech se má za to, že je povinen uhradit Platbu za předčasné ukončení.

9.18 Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## Článek 10 Cena za Služby

10.1 Cenou za Služby se rozumí zejména:

10.1.1 cena za zřízení služby (Aktivační poplatek), přičemž u některých Služeb či Tarifů se zřizovací poplatek neuplatní;

10.1.2 pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;

10.1.3 ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platbu za změnu IP adresy, platby za servisní služby apod.

10.2 Ceny a konkrétní Tarify, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb jsou uvedeny v Ceníku, případně na Webu pro konkrétní Službu, popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy. Pokud

dále VOP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Uživatel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Uživatel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.

10.3 V Ceníku nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více Cen za jeden Tarif s tím, že pro různé Ceny platí různé podmínky sjednané ve Smlouvě nebo uvedené v Ceníku. Zejména se může jednat o Ceny standardní a věrnostní.

10.4 Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka Poskytovatele. Tato individuální dohoda o Ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Uživatel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.

10.5 Poskytovatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „Aktivní nabídka“). Poskytovatel si vyhrazuje právo jakoukoli Aktivní nabídku kdykoli bez náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek Aktivní nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Webu a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny.

10.6 Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivní poplatek a jiné poplatky související se zřízením Služby (dále jen „Aktivační poplatek“) jsou splatné současně s první úhradou za Službu, nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak. Aktivní poplatek zahrnuje činnost Poskytovatele nezbytné ke zprovoznění dané Služby a další činnosti a práce stanovené v Ceníku. Větší rozsah práce, zásadně spojený s nestandardními požadavky Uživatele, není v Aktivním poplatku zahrnut a Uživatel je povinen uhradit za něj cenu v souladu s Ceníkem. Součástí Aktivního poplatku není kupní cena zařízení, které Uživatel nabývá do svého vlastnictví. V případě prodlení s uhrazením Aktivního poplatku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu. Nedojde-li k zaplacení Aktivního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení Aktivního poplatku, smluvní pokuty a na náhradu škody v plné výši. Do okamžiku zaplacení Aktivního poplatku mohou být Služby poskytovány v omezeném rozsahu, zejména u Připojení k Internetu se sníženou rychlostí.

10.7 Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.

10.8 Není-li stanoveno jinak, jsou všechny Ceny uvedeny včetně DPH. Jsou-li jakékoli Ceny uvedeny bez DPH, bude k nim Poskytovatelem připočteno DPH v zákonné výši. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě změny právních předpisů spočívající ve zvýšení zákonné sazby DPH upravit ceny uvedené v Ceníku o toto zvýšení. Změna DPH není považována za změnu Ceny. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny

Uživatelé, kterých se tato změna týká, a to způsobem dle čl. 13.17 VOP.

## Článek 11 Platební podmínky

### A) Obecně

- 11.1 Uživatel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.
- 11.2 Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Uživateli účtována poměrná část pravidelných plateb. Zúčtovací období je stanoveno ve Smlouvě a činí zpravidla jeden měsíc.
- 11.3 Cena za Služby může být hrazena i formou předplatného – Kreditu, a to zpravidla na základě zálohového dokladu. Daňový doklad je v takovém případě vystaven Uživateli až po uhrazení Kreditu Poskytovateli. Poskytovatel není povinen zahájit poskytování Služeb před uhrazením Kreditu. Poskytovatel může zahájit poskytování Služeb dříve, a to na žádost Uživatele, v takovém případě se však čl. 22.2 VOP neuplatní.
- 11.4 Cenu za Služby Uživatel hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, (fakturou – daňovým dokladem se pro účel těchto VOP rozumí také vyúčtování za Služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK) (není-li variabilní symbol uveden, považuje se za něj číslo faktury bez písmen), případně v hotovosti v sídle Poskytovatele.
- 11.5 Cena za služby je splatná vždy do sedmého dne:
- 11.5.1 v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
- 11.5.2 jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 11.6 V případě, že Uživatel přes výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
- 11.7 Není-li v těchto VOP stanoveno nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že splatnost faktury je sedm dní ode dne jejího vystavení Poskytovatelem. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 11.8 Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zaslány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, s čímž Uživatel výslovně souhlasí. Uživatel může Poskytovatele požádat o zaslání faktury – daňového dokladu běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku. Pokud to Poskytovatel umožní, může si Uživatel fakturu – daňový doklad prohlédnout v klientské zóně na Webu. Na faktuře – daňovém dokladu bude vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány. Informace o výši fakturované částky je Uživateli k dispozici na zákaznické lince Poskytovatele. Faktury jsou vystavovány vždy k prvnímu pracovnímu dni v měsíci, faktura za Aktiváční poplatek a první platbu Ceny je vystavena vždy do jednoho týdne od zprovoznění Služby.

- 11.9 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužité Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou (resp. před uplynutím minimální doby trvání), a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v čl. 9.14 VOP.
- 11.10 Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 12.15 VOP.
- 11.11 Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 11.12 Pokud Uživatel uhradil Cenu za Službu, na jejíž úhradu Poskytovatel neměl nárok, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Ceny Uživateli na základě jeho žádosti na jím určený bankovní účet.
- 11.13 V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu
- 11.14 Uživatel má v souladu s OOP/3/07.2005-4 právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
- 11.15 Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takového právního jednání je neplatné).

### B) Telefon

- 11.16 V případě, že ve Smlouvě, popř. v Ceníku, je sjednána za poskytování veřejné dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby, je tato splatná stejně jako ostatní Ceny (paušální poplatky) dle čl. 11.5 VOP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
- 11.17 Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (čtvrtletní) provoz Služby, budou zúčtovány na základě faktury – daňového dokladu k 15. dni (není-li ve faktuře – daňovém dokladu stanovena lhůta delší) v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná měsíčně na základě faktury – daňového dokladu); Uživatel má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.
- 11.18 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

### C) Přípojný bod

- 11.19 Cena za zřízení Přípojného bodu je splatná v hotovosti technikovi Poskytovatele v den provedení montáže. Bude-li Poskytovatel pro tyto případy vystavovat fakturu, pak ji vystaví tak, aby ji Uživatel měl v den splatnosti již k dispozici.

## Článek 12 Práva a povinnosti Uživatele

- 12.1 Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.
- 12.2 Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.
- 12.3 Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP a v Reklamačním řádu.
- 12.4 Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
- 12.5 Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušujícím práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod. Uživatel zejména nesmí nadměrným provozem (užíváním) zatěžovat síť Poskytovatele, přičemž nadměrným provozem (užíváním) se rozumí mj. zejména realizace více než 300 TCP/IP spojení do Internetu (najednou) nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů.
- 12.6 Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.
- 12.7 Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.
- 12.8 Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, přístupové údaje do klientské zóny na Webu a podobné údaje. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 12.9 Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Uživatel zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takového dokladu.
- 12.10 Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném ZEK a neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 12.11 V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40denní lhůty, aplikují se právní domněnky doručení faktury/opravného daňového dokladu podle OZ s tím a zároveň od tohoto dne nastoupí příslušné sankce. Opětovné zaslání vyúčtování nebo daňové dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 12.12 Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
- 12.13 Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropské unie, zejména autorský zákon. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 12.14 Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizích počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Uživatel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv). Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 12.15 Jestliže je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit Místo připojení a/nebo Přípojný bod u Uživatele v či na nemovitosti, přičemž takové umístění vyžaduje souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), je Uživatel povinen tento souhlas zajistit, za což odpovídá.
- 12.16 V případě využívání geografických čísel je Uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno.
- 12.17 Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelně nebo plánovaně údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Místa připojení nebo



- Přípojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného servisního zásahu.
- 12.18 Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména při měření signálu a zprovoznění Dočasně poskytnutých věcí, případně jiných zařízení Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl řádně plnit své povinnosti dle Smlouvy.
- 12.19 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet nemusí být bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání Služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k zařízení Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k zařízení Uživatele nebo k jakékoliv ztrátě dat Uživatele umístěných na jeho zařízení ani za případné užívání takových aplikací Uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém zařízení a Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda Uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.
- 12.20 Uživatel je povinen si zabezpečit, není-li dohodnuto jinak, hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace) dle pokynů Poskytovatele, potřebné k poskytování Služeb.
- 12.21 Uživatel se může s Poskytovatelem na základě jeho písemné žádosti dohodnout na Pozastavení. O Pozastavení je možné požádat a zahájit jej nejvýše 2x v průběhu kalendářního roku, přičemž maximální doba trvání jednoho Pozastavení činí 12 měsíců a celková délka Pozastavení nesmí překročit 12 měsíců v rámci kalendářního roku. Pozastavení může začít vždy pouze k prvnímu dni zúčtovacího období a musí končit v poslední den zúčtovacího období (nemusí se však jednat o totéž zúčtovací období); to neplatí, pokud Poskytovatel rozhodne o zrušení Pozastavení před uplynutím dohodnuté doby jeho trvání, k čemuž je oprávněn v případě, že by nastal některý z důvodů, pro které by byl Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo uplatnit Suspendaci. O Pozastavení nelze požádat a toto nebude umožněno v průběhu trvání výpovědní doby u dané Služby. Provedení Pozastavení může být zpoplatněno, cena je uvedena v Ceníku. Pokud Uživatel požádá o ukončení Pozastavení před původně zvolenou dobou Pozastavení a Poskytovatel vyhoví jeho žádosti, bude Pozastavení ukončeno v poslední den zúčtovacího období zvoleného Uživatelem. Pokud Uživatel zašle výpověď přede dnem ukončení Pozastavení, postupuje se stejně jako by Uživatel požádal o předčasné ukončení Pozastavení a Poskytovatel této žádosti vyhověl s tím, že Pozastavení končí ke dni konce nejbližšího zúčtovacího období, nejpozději však od počátku běhu výpovědní lhůty. Za předčasné ukončení Pozastavení může Poskytovatel požadovat platbu uvedenou v Ceníku. Není-li v Ceníku úhrada za Pozastavení, jeho ukončení, resp. předčasné ukončení stanovena, má se za to, že Pozastavení je prováděno zdarma.
- 13.2 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 13.3 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 13.4 Poskytovatel předá Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy, jsou-li tato pro využití Služeb ze strany Poskytovatele požadována.
- 13.5 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se čl. 20.5 VOP přiměřeně.
- 13.6 Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 13.7 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.
- 13.8 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 13.9 Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
- 13.10 Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
- 13.11 Poskytovatel je povinen v rozsahu stanoveném právními předpisy informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, jsou-li mu známy, a to, je-li to možné, v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu. Poskytovatel splní tuto povinnost umístěním informace na Webu.
- 13.12 Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách.
- 13.13 Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem v dostatečném předstihu upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu v souladu se ZEK, nebo pokud tak vyplývá z jiných právních předpisů.
- 13.14 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 12.5, 12.6, 12.8, 12.13, 12.14, 12.16, 12.17 a/nebo 6.10 VOP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.
- 13.15 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za první den a 50,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje bezplatně Služby v rozporu s čl. 12.7 VOP, nebo smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za první den a 50,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje úplatně Služby v rozporu s čl. 12.7 VOP. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen

### Článek 13 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 13.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP.

Poskytovateli uhradit za celé období porušení čl. 12.7 VOP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení čl. 12.7 VOP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

- 13.16 V případě prodlení Uživatele s plněním jakékoli povinnosti (zejména platby) stanovené Smlouvou nebo VOP je Poskytovatel Uživateli oprávněn vyúčtovat poplatek ve výši stanovený v Ceníku.
- 13.17 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, Provozní podmínky služeb elektronických komunikací, Reklamační řád (je-li vydán) a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Uživateli změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 27.3 VOP.
- 13.18 Poskytovatel je oprávněn Uživateli omezit používání Služeb v případě jejich nadužívání, je-li tato skutečnost ujednána s Uživatelem ve Smlouvě, aby Poskytovatel mohl efektivně zajistit optimální využívání Služeb maximálním množstvím jeho klientů, tzv. Fair User Policy (dále jen „FUP“). Poskytovatel je oprávněn, pokud součet přijatých a odeslaných dat (download a upload) daného konkrétního připojení k Internetu od počátku daného zúčtovacího období přesáhne velikost určenou jako maximální množství přenesených dat ve Smlouvě u položky FUP, od okamžiku dosažení tohoto datového limitu snížit běžně dostupnou rychlost připojení k Internetu (využit FUP) pro příjem i odesílání dat (download i upload) na rychlost uvedenou ve Smlouvě u položky FUP jako rychlost pro příjem dat/rychlost pro odesílání dat (download/upload) na dobu do skončení daného zúčtovacího období, a to bez předchozího upozornění. Při započetí nového zúčtovacího období dojde k obnovení rychlosti sjednané ve Smlouvě. Poskytovatel je takto oprávněn snížit rychlost (využit FUP) i opakovaně, což se nepovažuje za snížení kvality poskytovaných Služeb.
- 13.19 Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní Uživatele (vč. zavírování, spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly síťe dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.
- 13.20 Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat či nepřírozené struktury datových paketů přenášených dat při využívání Služby Připojení k Internetu má Poskytovatel právo, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto technické opatření není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 13.21 Poskytovatel je oprávněn po celou dobu trvání Smlouvy nesděliti Uživateli přístupová hesla k zařízení, která se nacházejí u Uživatele a jejichž prostřednictvím jsou

Služby poskytovány, resp., jsou přímo připojeny do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, a to ani tehdy, pokud je takové zařízení ve vlastnictví Uživatele, a to zejména z důvodu ochrany nastavení sítě elektronických komunikací Poskytovatele před neoprávněnými zásahy a připojeními, s čímž Uživatel výslovně souhlasí.

- 13.22 Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel. Aktuální přehled servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem je vždy uveden na Webu. Není-li dohodnuto jinak, neprovádí Poskytovatel servisní zásahy na zařízeních ve vlastnictví Uživatele či třetí osoby. Servisní služby na zařízeních Poskytovatele jsou poskytovány přednostně vzdáleným přístupem k zařízením. V případě potřeby servisního zásahu u Uživatele je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost.
- 13.23 Poskytovatel má právo si účtovat dopravné stanovené v Ceníku, a to zejména při každé cestě k Uživateli. Toto může vyúčtovat i v případě marného výjezdu na straně Uživatele (např. provedení servisního zásahu bylo nedůvodné nebo reklamace neoprávněná).

#### **Článek 14 Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem**

- 14.1 Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinnost. Místo připojení, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní přílehlá zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Místa připojení nebo Přípojného bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Provozovatelem (běžným správcem) zařízení umístěných u Uživatele je Uživatel.
- 14.2 Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Uživatelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.
- 14.3 Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s čl. 14.5 VOP. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy. Za porušení této povinnosti je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.
- 14.4 Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem zpravidla uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku zpravidla uveden titul

vypůjčka) věci. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, trvá doba nájmu (resp. vypůjčky) do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. vypůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Uživateli, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Uživatele.

- 14.5 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím poskytnutí (vypůjčení, pronajmutí apod.) Uživateli., není-li tato uvedena, potom pořizovací cenu takovéto Dočasně poskytnuté věci. Pokud tak Uživatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,5% denně z ceny Dočasně poskytnuté věci udané při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli. Není-li tato cena udána, potom z pořizovací ceny takovéto Dočasně poskytnuté věci, vždy však nejméně 40 Kč za každý den prodlení s vrácením nebo výše uvedenou úhradou. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Uživatele převzít. Uživatel může rovněž požádat, aby Poskytovatel provedl demontáž a následný odvoz Dočasně poskytnutých věcí sám. K tomu mu je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu podle aktuálního platného Ceníku stejně jako v případě servisního zásahu. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 14.6 Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Uživateli (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole samostatněm zatřeno prodej s uvedením konkrétní movité věci), jedná se o kupní smlouvu na prodej movité věci, kdy Poskytovatel je prodávajícím a Uživatel kupujícím, a jejímž předmětem je závazek Poskytovatele prodat tuto movitou věc a závazek Uživatele zaplatit za ni sjednanou cenu a náklady na doručení, není-li movitá věc vyzvednuta v provozovně Poskytovatele a zároveň Poskytovatel požaduje tyto náklady uhradit. Čl. 9.9 VOP není dotčen.
- 14.7 Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je dodáváno v den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán zakázkový list a je-li movitá věc doručována Uživateli, potom okamžikem jejího převzetí. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem a řádně uhrazena první paušální platba za Služby.
- 14.8 Za výměnu Dočasně poskytnutých věcí nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
- 14.9 O každém předání a převzetí věci bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán zakázkový list.
- 14.10 V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou vypůjčku. V případě, že

při předání těchto věcí je ve Smlouvě nebo VOP uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce vyšší než 0,- Kč, jedná se o nájem movitých věcí. Pokud je před touto částkou uveden znak „-“, jedná se o pomlčku, nikoli o mínus, tj. znak značící zápornou hodnotu.

## Článek 15 Ochrana údajů a informace o Uživatelích

- 15.1 Ochrana osobních údajů podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění. Poskytovatel informuje Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu. Podrobnosti stanovuje tento Článek 15 VOP.
- 15.2 Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 15.3 Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 15.4 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetími osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.
- 15.5 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě oprávněného zájmu/Smlouvy. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně, v rozsahu nutném pro zřízení a provoz Služby. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. a je s nimi zacházeno podle interních Směrnic Poskytovatele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679,(GDPR). Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Období, pro které Uživatel udělil svůj souhlas, končí písemným odvoláním ze strany Uživatele na adrese sídla Poskytovatele. Pokud Uživatel souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy na propagačních materiálech, nabídkách, referencích a Webu, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Uživatele v seznamu svých zákazníků uveřejněném na Webu nebo v nabídkách Služeb či propagačních materiálech společnosti Poskytovatele. Pokud Uživatel souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů

předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy do telefonního seznamu, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskyvatel poskytl v souladu s platnými a účinnými právními předpisy informace včetně osobních údajů třetí osobě poskytující tuto službu nebo třetí osobě zajišťující poskytnutí této služby. Tyto třetí osoby jsou uvedeny na Webu. Část osobních údajů může Uživatel po přihlášení do zákaznické části Webu prohlížet, kontrolovat a měnit. Poskytnutím údajů Uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Uživatele změni nebo jsou nepřesné, je Uživatel povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat. Sankce za porušení této povinnosti stanoví čl. 12.10 VOP.

## **Článek 16 Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla a lokalizace**

- 16.1 Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK s tím, že je oprávněn rovněž stanovit, které osobní údaje mají být v seznamu uvedeny. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 16.2 Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 16.3 Při využití Služby Telefon je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťujícího tísňové volání poskytne tomuto Poskytovateli příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaj je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 16.4 Poskyvatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla k Poskytovateli, je nezbytné, aby Uživatel doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a zajištění přenosu čísla k Poskytovateli, v níž uvede zejména:
  - 16.4.1 identifikační údaje Uživatele;
  - 16.4.2 označení dosavadního operátora;
  - 16.4.3 telefonní číslo, o jehož přenesení Uživatel žádá;
  - 16.4.4 ověřovací kód Uživatele pro přenesení telefonního čísla vydaný dosavadním operátorem;
  - 16.4.5 den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout, který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s dosavadním operátorem.
- 16.5 Poskyvatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele před tím, než jeho jménem požádá dosavadního operátora o přenesení telefonního čísla; pokud k tomu Uživatel neposkytne potřebnou součinnost, hledí se na to, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 16.6 Nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle článku 16.4 VOP vyrozumí Poskyvatel dosavadního operátora o žádosti Uživatele o přenos telefonního čísla, vč. ověřovacího kódu, a o okamžiku data zániku

smlouvy a společně zajistí, aby poskytované služby na sebe navazovaly.

- 16.7 K zániku smlouvy s dosavadním operátorem dochází nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou pracovních dní od okamžiku, kdy byl dosavadní operátor Poskyvatелеm vyrozuměn podle čl. 16.6 VOP. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Přerušeni poskytování služby elektronických komunikací nesmí přesáhnout jeden pracovní den. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskyvatel.
- 16.8 Poskyvatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému operátorovi. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla od Poskytovatele, je nezbytné učinit úkon směřující k ukončení smlouvy o poskytování Služeb u jiného operátora. Poskyvatel poskytne Uživateli informace nezbytné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Za přenesení telefonního čísla odpovídá nový operátor. Pokud přenosem telefonního čísla dojde k ukončení Služby před uplynutím doby, na kterou byla Služba, resp. Smlouva ujednána, použije se čl. 9.17 VOP.
- 16.9 Přenesení telefonního čísla není zpoplatněno. V případě rozporu VOP a Ceníku platí toto ustanovení VOP.
- 16.10 Poskyvatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést, jestliže:
  - 16.10.1 to není možné z technických důvodů (např. místní přesah geografického telefonního čísla);
  - 16.10.2 jde o přenos telefonního čísla mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí s výjimkou čísel stanovených právním předpisem;
  - 16.10.3 nedošlo k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle dle čl. 16.6 VOP;
  - 16.10.4 žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
  - 16.10.5 tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
- 16.11 Poskyvatel nemůže zaručit nepřerušené poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, jestliže Uživatel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpozději 4. (čtvrtý) pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle.
- 16.12 Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ, který je uveden na webu ČTÚ – viz čl. 1.1.4 VOP.

## **Článek 17 Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady**

- 17.1 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskyvatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatелеm. Tato služba je zpoplatněna dle platného a účinného Ceníku.
- 17.2 Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování.

## **Článek 18 Seznam Uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

- 18.1 Poskyvatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby

identifikační údaje všech Uživatelů Telefonu, a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.

- 18.2 Údaje zpracované podle článku 18.1 VOP může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů.
- 18.3 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (názvu/obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Uživatel přeje uvést.
- 18.4 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn upravit ho tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 18.5 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 18.6 Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle článku 18.1 VOP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavěře přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při nejbližší následné redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatelů.
- 18.7 Za provedené služby dle článku 18.1 a 18.2 VOP může Poskytovatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.

### **Článek 19 Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 19.1 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a ZEK.
- 19.2 Poskytovatel neodpovídá za škody či poruchy způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, vlivy fyzikálních jevů, počasí ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie nebo jejím působením, nebo za škody způsobené DDoS útoky, hackerskými útoky nebo jiným obdobným jednáním.
- 19.3 Poskytovatel odpovídá za řádnou konfiguraci jím vlastněného Přípojného bodu, kterou sám provede, nikoli za samotný provoz zařízení, neboť Poskytovatel není jeho provozovatelem, ani jej dále nespravuje. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé

omezením nebo zastavením Služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť či jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Poskytovatel dále neodpovídá za škody vzniklé v důsledku absence dostatečného zabezpečení na straně Uživatele, neaktuálního firmware, nenainstalovaný antivirový program, nepoužívání brány firewall apod. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Uživatelům v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

- 19.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby.
- 19.5 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
- 19.6 V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká.
- 19.7 Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního vysílání, resp. Vysílání bez ohledu na to, jakou technologií je šířeno, ani za jiné služby třetích stran.

### **Článek 20 Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

- 20.1 Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Uživatel hlásí poruchy na telefonním čísle, které je uvedeno na Webu, přičemž Poskytovatel disponuje linkou, která je monitorována i mimo běžnou pracovní dobu.
- 20.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, nejpozději do 5 pracovních dní od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie apod.). Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele (zejména u Telefonu nebo Vysílání), předá Poskytovatel Provozovateli nebo jinému provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě. Poskytovatel rovněž neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení Uživatele, kterým se Uživatel připojuje na Místo připojení Poskytovatele, včetně nastavení jeho parametrů. Práva Uživatele z vadného plnění zařízení zakoupeného od Poskytovatele tím nejsou dotčena.
- 20.3 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.
- 20.4 V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
- 20.5 V případě, že Služba není poskytována v rozporu s povinností Poskytovatele déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané Ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším



následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatelem, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatelem. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.7 VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, dále na Suspendaci či Pozastavení anebo přerušeni Služby.

- 20.6 Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Webu (SLA), pokud není tato informace dostupná ani na jednom z těchto míst, garantuje Poskytovatel dostupnost v souladu s čl. 9.16 VOP.

## Článek 21 Reklamacce a kompenzace

- 21.1 Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah a/nebo kvalitu Služby a/nebo je oprávněn reklamovat výši účtované Ceny (to i bez ohledu na kvalitu Služby).
- 21.2 Reklamacce vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamacce poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, případně u technických závad také tak, jak stanoví Článek 20 VOP, jinak právo zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu, tuto je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.
- 21.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. V případě, že je třeba projednat reklamacce se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacce do 2 měsíců od dne jejího doručení.
- 21.4 Pokud došlo k chybnému vyúčtování Ceny v neprospěch Uživatele a tato Cena již byla Uživatelem uhrzena, je Poskytovatel oprávněn uvedenou úhradu započítat na splatné neuhrazené pohledávky za Uživatelem. Není-li takových pohledávek, vrátí Poskytovatel přeplatek Uživateli na jím sdělený bankovní účet nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce, ledaže Uživatel Poskytovateli sdělí svůj bankovní účet později. Přeplatek může být Uživateli vrácen rovněž v podobě ponížení budoucího/ch vyúčtování, případně jiným dohodnutým způsobem.
- 21.5 Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. 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. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 21.6 Podrobnosti týkající se uplatnění reklamacce a reklamačního procesu upravuje Reklamační řád.

## Článek 22 Spotřebitelská ujednání

- 22.1 Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.

- 22.2 Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.
- 22.3 V případě sporu týkajícího se poskytované 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](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz); webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, resp. ohledně poskytnutého zařízení, se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; ad-resa pro elektronická podání spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); podrobnosti uvádějí webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>. Další informace o řešení sporů obsahuje Článek 26 VOP.

## Článek 23 Informace pro Uživatele dle nařízení o otevřeném Internetu a VOS-1

- 23.1 Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Uživateli a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživateli nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 23.2 Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášeni velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 23.3 Pokud Uživatel využívá od Poskytovatele i jiné služby než Službu připojení k Internetu, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných Služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí) –



důsledky snížení rychlosti jsou popsány v čl. 23.2 VOP. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.

- 23.4 Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry:
- 23.4.1 Inzerovaná rychlost: je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna nebo nižší maximální rychlosti;
- 23.4.2 Minimální rychlost: je obecně rovna ZRP pro konkrétní Tarif, jak je definováno v čl. 1.1.32 VOP; je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Uživatel je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;
- 23.4.3 Maximální rychlost: je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě (Místa připojení) a je zásadně rovna inzerované rychlosti, jak je popsána v čl. 23.4.1 VOP;
- 23.4.4 Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat v době, kdy danou Službu používá, hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 23.5 Pro zjišťování výkonu Služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě Internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OS.
- 23.6 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v časovém úseku devadesát (90) min. Velká trvající odchylka je pak odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti (odpovídající měřením) hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programů, nebo delší dobou stahování, popř. nahrávání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení, a v nejhorším případě až nefunkčnost takových aplikací a služeb. V případě zjištění uvedených odchylek je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu postup uvádí Článek 21.

## Článek 24 Další ujednání

- 24.1 Uživatel i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání, a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, zejména představuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.
- 24.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě, jestliže má za Uživatelem splatné neuhrazené pohledávky. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku

rovněž v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednáání nápravy od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).

- 24.3 Smluvní strany mohou v případě některých Tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.
- 24.4 U pravidelně poskytovaných Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistotu ve výši Ceny (jeden paušál za sjednané období). Poskytovatel je oprávněn takto složenou jistotu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít jistotu k započtení (vyrovnání) pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Uživatelem. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Poskytovatel jistotu vrátí Uživateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poníženou o započtené pohledávky Poskytovatele za Uživatelem. Složená jistota není úročena a Uživatel nemá nárok na uhrazení žádných úroků za dobu, po kterou Poskytovatel jistotu oprávněně drží.
- 24.5 Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.
- 24.6 Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 5 pracovních dní ode dne doručení výzvy.
- 24.7 V případě, že v zastoupení jedná za Uživatele třetí osoba na základě plné moci, je Poskytovatel v případě jakýchkoli pochybností o pravosti nebo vážnosti udělené plné moci oprávněn požadovat předložení originálu nebo ověřené kopie plné moci opatřené úředně ověřeným podpisem zmocnítele.

## Článek 25 Přejídná a kolizní ustanovení

- 25.1 Pokud by vznikly pochybnosti o tom, že změnou VOP by mohlo dojít ke zhoršení podmínek Uživatele, použije se na úpravu vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem dosavadní znění VOP, a to v části, kde by takto postavení Uživatele mohlo být zhoršeno a nelze z tohoto důvodu od Smlouvy odstoupit, neboť ke zhoršení stavu pro Uživatele nedochází, ledaže Poskytovatel v informaci podle čl. 27.3 VOP Uživateli oznámí, že ustanovení tohoto čl. 25.1 VOP se nepoužije.
- 25.2 Pokud má Provozovatel pro danou Službu Vysílání své všeobecné podmínky, užijí se vedle těchto VOP i všeobecné podmínky tohoto Provozovatele, a v případě, že na Webu je uveden i Další provozovatel a služba Vysílání je poskytována Dalším provozovatelem, který má pro Vysílání své podmínky, na něž odkazuje Web, užijí se vedle těchto VOP i podmínky Dalšího provozovatele. S podmínkami Provozovatele, resp. Dalšího provozovatele, bude Uživatel při uzavírání Smlouvy seznámen a bude na ně odkázáno ve Smlouvě. Při rozporu mezi VOP a všeobecnými podmínkami Provozovatele, resp. Dalšího provozovatele, mají pro vztah s Uživatelem vždy přednost tyto VOP, nedohodnou-li se strany jinak. Za předpokladu, že všeobecné podmínky Provozovatele, resp. Dalšího provozovatele, mají své kolizní ujednání, které hovoří o tom, že se tyto použijí přednostně, dohodli se Uživatel s Poskytovatelem, že kolizní ujednání ze všeobecných podmínek Provozovatele, resp. Dalšího provozovatele se nepoužije (nestanoví-li Smlouva jinak).

25.3 Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu NOZ.

## Článek 26 Řešení sporů a rozhodné právo

- 26.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 26.2 Jestliže strany nedorozumí k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 26.3 Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.

## Článek 27 Změny VOP a Ceníku

- 27.1 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, zejména za účelem inovací a rozvoje.
- 27.2 Poskytovatel je oprávněn měnit VOP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 27.3 O změně VOP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu podle čl. 9.10 VOP. Uživatel vyjadřuje svůj souhlas se změnou či doplněním VOP nebo Ceníku a/nebo tak, že Smlouvu nevypoví podle čl. 9.10 a násl. VOP, přičemž dnem účinnosti se stává změna pro Uživatele závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Webu nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od zveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Uživatele právě 1 měsíc od zveřejnění. Jestliže Poskytovatel ve změně VOP a/nebo Ceníku uvede, že již uzavřené smluvní vztahy se řídí dosavadními VOP a Ceníkem, pak Uživatel nemůže Smlouvu podle tohoto článku VOP vypovědět, jelikož se pro něj smluvní podmínky nemění. Jestliže bude mít Uživatel zájem v takovém případě užívat některý z Tarifů upravených novými VOP a Ceníkem pro Službu, kterou již využívá, je to možné pouze v případě, že bude užívat Službu se stejnou nebo vyšší Cenou a zároveň stejnou nebo delší výpovědní dobou a zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním Smlouvy na dobu určitou). Přejedem na nový Tarif dochází k uzavření Smlouvy podle nových VOP, která se bude v celém rozsahu řídit novými VOP a aktuálním Ceníkem.
- 27.4 Lhůta dle čl. 27.3 VOP může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

## Článek 28 Závěrečná ustanovení

- 28.1 Do platných VOP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel

poskytne jejich kopii žadateli o uzavření Smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění VOP je volně přístupné na Webu.

- 28.2 Jakákoli listinná zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenu i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevzvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- 28.3 Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenu i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (e-mail) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
- 28.4 Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran dle VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem, ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či smluvní pokuty.
- 28.5 Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Toto nové ustanovení může být obsaženo rovněž přímo ve Smlouvě.
- 28.6 Poskytovatel a Uživatel se zavazují poskytnout si vzájemně součinnost potřebnou k řádnému plnění Smlouvy.
- 28.7 Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že přijetí návrhu jakékoli dohody včetně těchto VOP i jen s nepodstatnými změnami je vždy návrhem na uzavření nové dohody, ustanovení § 1740 odst. 3 NOZ se nepoužije.
- 28.8 Poskytovatel a Uživatel se dohodli na způsobu uzavření dodatků ke Smlouvě, je tedy výslovně možné uzavřít dodatek(ky) ke Smlouvě v jiné formě, než v jaké byla uzavřena Smlouva samotná. Všechny tyto formy jsou platné. Poskytovatel a Uživatel prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
- 28.9 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2021.