

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností PilsFree servis, s.r.o.

(dále jen nebo „VOP“)

Čl. 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto VOP stanovují podmínky, za nichž společnost **PilsFree servis, s.r.o.**, se sídlem Tachovská 1373/41, Plzeň – Bolevec, PSČ 323 00, IČO: 291 12 478, DIČ: CZ29112478, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka č. 25624 poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby, služby serverhousingu a služby šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání Účastníkům.
- 1.2 Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování Služeb a/nebo Služeb TV uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem (dále jen „Smlouva“). Smlouva může upravovat jednotlivé záležitosti smluvního vztahu odchylně od těchto VOP a v takovém případě má přednost ustanovení Smlouvy, nestanoví-li VOP jinak.

Čl. 2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na tyto VOP, Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

- 2.1 **Aktivní přípojka** je definována v čl. 7.11.5.
- 2.2 **Ceník** je ceník Služeb a dalších souvisejících plateb a poplatků uvedený na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.3 **ČTÚ** je Český telekomunikační úřad, internetové stránky <http://www.ctu.cz>.
- 2.4 **Definovaný účastník** je právními předpisy vymezená skupina Účastníků, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným Účastníkem je spotřebitel a fyzická osoba podnikající.
- 2.5 **Internetové stránky Poskytovatele** jsou internetové stránky Poskytovatele, včetně jejich webového rozhraní, dostupné na internetové adrese www.pilsfree-servis.cz.
- 2.6 **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy, zejména podepsat předávací protokol Služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.
- 2.7 **Kredit** je zůstatek finančních prostředků Účastníka na jeho kontě.
- 2.8 **Oprávněný zástupce** je samotná smluvní strana či osoba oprávněná činit právní úkony za smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě.
- 2.9 **OZ** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.10 **Popis Služby** je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Popis Služby je přiložen jako samostatná příloha u Smluv, pro jejichž Služby byl vydán. V případě sjednání individuálních služeb mimo rámec Služeb v Popisu Služby definovaných, bude odlišnost v poskytovaných Službách specifikována ve Smlouvě či v dalším smluvním dokumentu – Technické specifikaci. Pokud

Poskytovatel inovuje Službu, může Popis Služby jednostranně měnit – postupem podle těchto VOP.

- 2.11 **Poskytovatelem** je společnost **PilsFree servis, s.r.o.**, jak je specifikována v čl. 1.1. Poskytovatel je operátorem ve smyslu Zákona; číslo osvědčení ČTÚ 2989.
- 2.12 **Reklamací** se rozumí úkon Účastníka, kterým uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb, vad dodaného zboží, z chybně vyúčtované ceny atp.
- 2.13 **Reklamační řád** je dokument, který upravuje uplatňování Reklamací, způsob jejich vyřizování a další související informace. V případě, že není v daný okamžik vydán, postupuje se při Reklamacích podle těchto VOP či účinných právních předpisů.
- 2.14 **Server** je standardizované technické zařízení, které je napájeno elektrickou energií, umožňuje připojení k síti elektronických komunikací prostřednictvím rozhraní ethernet, je vybaveno obslužným programovým vybavením zajišťujícím jeho funkčnost a zároveň je fyzicky sestaveno do standardizovaného formátu (rack U19, nebo desktop do max. velikosti big tower).
- 2.15 **Službou** se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací a související služby, které umožňují individuální přístup k síti Internet nebo přenos dat v objednaném rozsahu, služba serverhousing a služby šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání. Poskytovatel k těmto Službám zabezpečuje i doplňkové služby. Služby jsou poskytovány Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Rozsah Služeb a ceny za Služby jsou uvedeny na Internetových stránkách Poskytovatele. Není-li cena stanovena, platí, že se jedná o cenu smluvní.
- 2.16 **Služba serverhousing** je služba úschovy Serveru v Umísťovacích prostorách a připojení Serveru k síti elektronických komunikací Poskytovatele, která je připojena k síti Internet.
- 2.17 **Služba TV** je služba (převzatého) digitálního televizního vysílání s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) poskytovaná v rámci vlastní sítě elektronických komunikací nebo sítě elektronických komunikací třetích stran.
- 2.18 **Smlouva** je definována v čl. 1.2 VOP.
- 2.19 **Spotřebitel** je Účastník – fyzická osoba, který uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 2.20 **Telekomunikační síť** je veřejná síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím jsou poskytovány Služby.
- 2.21 **Umístitel** je osoba, která na základě Smlouvy s Poskytovatelem umísťuje, nebo má umístěn Server v Umísťovacích prostorách.
- 2.22 **Umísťovací prostor** je místo, kde Poskytovatel Umístitelům poskytuje Službu serverhousingu.
- 2.23 **Účastnický účet** je účet, specifikovaný telefonním číslem, vytvořený Účastníkovi v systému Poskytovatele
- 2.24 **Účastníkem** je fyzická nebo právnická osoba, které je na základě Smlouvy poskytována Služba.

- 2.25 po uzavření Smlouvy, ve prospěch kterého jsou prováděny platby předplatného Služby volání VoIP.
- 2.26 **Zákaznické centrum** je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky Služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho Reklamace a stížnosti na poskytování Služeb. **HelpDesk** je telefonní linka Poskytovatele, která slouží pro evidenci požadavků Účastníků, hlášení o poruchách a registraci zájemců o Služby. Telefonní číslo služby HelpDesk je uvedeno na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.27 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.28 **Zařízení Poskytovatele** nebo **Technické zařízení** je elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Účastníka instaloval, předal nebo jemu zapůjčil.
- 2.29 **ZRTV** je zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 3. Služba a její rozsah

- 3.1 Služba je definována výše ve VOP, včetně služeb s ní spojených, dodávaných Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo Technické specifikaci, popřípadě v Ceníku či jiném samostatném dokumentu – viz čl. 12.3. Součástí Služby může být též poskytnutí Technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a VOP nebo v příslušné Technické specifikaci.
- 3.2 Poskytovatel nabízí poskytování Služeb v rozsahu:
- 3.2.1 Služba přístupu k síti Internet,
- 3.2.2 Služba přenosu dat,
- 3.2.3 Služba volání VoIP,
- 3.2.4 Služba TV,
- 3.2.5 Služba serverhousing.
- 3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností Telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí ČTÚ, Rady pro rozhlasové a televizní vysílání, popřípadě rozhodnutí jiných autorit.
- 3.4 Ustanovení VOP, které se přiměřeně vztahuje na Služby, se vztahuje i na Služby serverhousingu a Služby TV, nestanoví-li VOP jinak.
- 3.5 Poskytovatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „**Akční nabídka**“). Poskytovatel si vyhrazuje právo jakoukoli Akční nabídku kdykoli bez náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek Akční nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Internetových stránkách Poskytovatele a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny. Poskytovatel v Akční nabídce stanoví transparentní a nediskriminační podmínky, které musí být splněny pro využití stávajícími Účastníky.

Čl. 4. Vznik, změna a zánik Smlouvy

- 4.1 Smlouva nabývá platnosti i účinnosti okamžikem jejího podpisu Oprávněnými zástupci, pokud nebylo dohodnuto jinak. Smlouvu je možné uzavřít také v elektronické formě. Elektronické uzavření Smlouvy nebo dodatků ke Smlouvě je možné pouze na Internetových stránkách Poskytovatele. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem, ve kterém bude Účastníkovi zaslán ověřovací odkaz, kde kliknutím na tento odkaz Účastník uzavření Smlouvy potvrdí. Tímto je ověřena totožnost Účastníka. Smlouva uzavřená elektronickou formou nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy Účastník obdrží potvrzující e-mail ze strany Poskytovatele a v tomto klikne na ověřovací odkaz, bez ohledu na sjednaný den zřízení Služby. Doba, na kterou je uzavřena Smlouva nemá vliv na dobu, po kterou je přípojka Účastníka Aktivní přípojkou pro Služby TV (za doby trvání Smlouvy je pro Služby TV možno mít Aktivní přípojku i neaktivní přípojku, podle doby, kdy je přípojka skutečně aktivní, tj. vždy od faktické aktivace Služby TV do její deaktivace; viz čl. 7.11 VOP).
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě, jestliže:
- 4.2.1 má za Účastníkem splatné neuhrazené pohledávky;
- 4.2.2 Účastník neplnění další závazky vůči Poskytovateli, nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
- 4.2.3 Účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon.
- 4.3 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou či neurčitou s minimální dobou plnění.
- 4.4 V případě, že je Smlouva uzavřena dobu určitou, potom:
- 4.4.1 je první Smlouva uzavíraná mezi Poskytovatelem a Definovaným účastníkem pro danou Službu (toliko službu el. komunikací) uzavřena na dobu maximálně 24 měsíců, je-li ve Smlouvě uvedena delší je doba trvání vždy 24 měsíců (v tomto konkrétním případě má ustanovení VOP přednost před ujednáním ve Smlouvě); za žádost Definovaného účastníka uzavřít Smlouvu na dobu delší než 12 měsíců se považuje i skutečnost, že si Účastník s Poskytovatelem sjednal Smlouvu na dobu delší než 12 měsíců; prokáže-li Definovaný účastník nade vší pochybnost, že jeho vůlí nebylo uzavřít Smlouvu na dobu delší než 12 měsíců, má se za to, že toto ustanovení platí obdobně, ale Smlouva je uzavřena na 12 měsíců;
- 4.4.2 se Smlouva po uplynutí doby, na kterou byla sjednána, automaticky převádí na Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, pokud nebyla předtím v zákonné lhůtě vypovězena; Účastník může kdykoli udělit souhlas s prodloužením Smlouvy opět na Smlouvu sjednanou na dobu určitou;
- 4.4.3 bude Poskytovatel Definovaného účastníka 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 účastníkem pro zaslání vyúčtování;
- 4.4.4 v pochybnostech o platnosti ustanovení o sjednání Smlouvy na dobu určitou, resp. bude-li pravomocným orgánem konstatována neplatnost ustanovení o ujednání Smlouvy na dobu určitou,

- má se za to, že Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou.
- 4.5 Smlouva může být ukončena dohodou stran, nebo odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí za podmínek stanovených VOP.
- 4.6 V případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou jsou Účastník i Poskytovatel (za podmínek pro neuzavření Smlouvy či odstoupení od Smlouvy a podmínek pro omezení/pozastavení Služeb) oprávněni vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, v případě výpovědi Účastníka i bez uvedení důvodu, vždy ve výpovědní době 30 dní, která začíná plynout následujícím dnem po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí Účastník zaslat poštou na adresu sídla Poskytovatele uvedenou v obchodním rejstříku. Poskytovatel musí zaslat výpověď Účastníkovi poštou na adresu uvedenou ve Smlouvě. Doručovat lze též prostředky elektronických komunikací, a to pouze na kontaktní e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě, nebo prostřednictvím datové schránky.
- 4.7 Účastník je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou (neurčitou s minimální dobou plnění před uplynutím této minimální doby plnění) bez uvedení důvodu, a to pouze Smlouvu (resp. její část), jejímž předmětem jsou služby elektronických komunikací (nikoli tedy Službu TV, Službu serverhousingu apod.) za podmínek výpovědi Smlouvy na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen:
- 4.7.1 Definovaný účastník uhradit Poskytovateli, a to pouze pokud Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, jednu dvacetinu (5 %) součtu měsíčních paušálů (ceny za Služby rozpočteny na jednotlivé měsíce) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (minimální doby plnění), nebo jednu dvacetinu (5 %) součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (minimální doby plnění), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „Platba za předčasné ukončení“).
- 4.7.2 Účastník, který není Definovaným účastníkem, uhradit Poskytovateli Platbu za předčasné ukončení bez časového a procentuálního omezení.
- 4.8 Účastník je oprávněn bez sankce vypovědět Smlouvu v případě, že neakceptuje změnu Smlouvy (VOP) ohledně náležitostí uvedených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona. Výpověď musí být doručena přede dnem účinnosti změny Smlouvy/VOP oznámené v souladu s těmito VOP. Smlouva pak zaniká s účinností změn Smlouvy/VOP. Právo výpovědi podle tohoto ujednání Účastník nemá, pokud je změna vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu. Právo výpovědi nemá též Účastník, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.
- 4.9 Jakýmkoli ukončením Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a cenu za poskytovanou Službu po dobu výpovědní doby nebo smluvní pokuty a jiné sankce, nezaniká ani odpovědnost za případné nároky za náhradu škody.
- 4.10 Účastník může odstoupit od Smlouvy, nebo jednotlivé Služby, s okamžitou účinností, tj. dnem doručení oznámení o odstoupení Poskytovateli, v případě, že:
- 4.10.1 při zřizování Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit,
- 4.10.2 nastalo opakované porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Účastníkem prokazatelně upozorněn,
- 4.10.3 Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka,
- 4.10.4 Poskytovatel opakovaně závažným způsobem porušil Smlouvu.
- 4.11 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy, nebo jednotlivé Služby, s okamžitou účinností, tj. dnem doručení oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že:
- 4.11.1 Účastník je v prodlení s úhradou zřizovacího poplatku (instalačního či obdobně pojmenovaného a účelem shodného poplatku spojeného se zahájením poskytování Služby), nákladů Poskytovatele nebo ceny Služby po dobu delší než 14 dní po jejich splatnosti – a byl na tuto skutečnost upozorněn,
- 4.11.2 při zřizování Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou, včetně poskytování úplných a pravdivých údajů,
- 4.11.3 Účastník používá Technické zařízení pro připojení k síti Internet v rozporu s platnými právními předpisy nebo se Smlouvou,
- 4.11.4 existuje důvodné podezření, že Účastník zneužívá Telekomunikační síť nebo užívá Službu v rozporu se Smlouvou, závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje-li či umožňuje-li nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, do Telekomunikační sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí,
- 4.11.5 Účastník nedbá pokynů Poskytovatele, které se týkají užívání připojení k síti Internet, využívání dalších komunikačních služeb nebo případného šíření virů apod.,
- 4.11.6 v případě podstatného opakovaného porušení smluvních podmínek ze strany Účastníka;
- 4.11.7 při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Účastníka s placením ceny za Službu nebo jinou službu – podrobněji § 64 Zákona.
- 4.12 Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Účastník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby, nebo její změny, včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Technického zařízení.
- 4.13 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dní) vrátit v pořádku Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit Poskytovateli přístup do prostor, kde je umístěno Technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí.
- 4.14 Pokud dojde k naplnění podmínek pro odstoupení od Smlouvy u některé ze Služeb, lze odstoupit od Smlouvy i jen u této jedné konkrétní Služby.

- 4.15 Smlouva se odstoupením ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.

Čl. 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je oprávněn:
- 5.1.1 omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník nedodrží povinnosti vyplývající ze Smlouvy – podrobnosti těchto oprávnění dále v těchto VOP,
- 5.1.2 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
- 5.1.3 jednostranně měnit Smlouvu, zejména tyto VOP, Technickou specifikaci, Popis Služby a Ceník – podrobnosti viz Čl. 18,
- 5.1.4 omezit nebo přerušit poskytování Služby ze závažných technických, provozních, zákonných důvodů, rozhodnutí příslušných orgánů nebo z důvodu vyšší moci nebo z důvodu ohrožení bezpečnosti nebo napadení Telekomunikační sítě; takto Poskytovatel omezí nebo přeruší Službu na dobu nezbytně nutnou a bude-li to v technických možnostech Poskytovatele a vzhledem k okolnostem omezení provozu možné informuje Účastníky o takovém postupu elektronickou poštou,
- 5.1.5 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto VOP,
- 5.1.6 postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy na nového poskytovatele služeb elektronických komunikací při zachování stejných Služeb, za stejných nebo lepších podmínek, které jsou sjednané ve Smlouvě; v takovém případě se má za to, že Účastník s postoupením Smlouvy a se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí,
- 5.1.7 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se Zákonem, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu,
- 5.1.8 změnit zabezpečení nebo šifrování Telekomunikační sítě, zejména je-li to nezbytné s ohledem na ustanovení čl. 5.1.4 VOP, takovéto změně je Účastník povinen přizpůsobit své koncové zařízení.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.2.1 za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou,
- 5.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním VOP, s Reklamačním řádem, Popisem služby a Ceníkem, jakož i dalšími dokumenty, které jsou součástí Smlouvy,
- 5.2.3 realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku Smlouvy ve sjednané lhůtě,
- 5.2.4 bez zbytečného odkladu odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele; Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené

nebo zaviněné zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Účastníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho Technické zařízení a jeho Telekomunikační síť,

- 5.2.5 udržovat své Technické zařízení a Telekomunikační síť v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech,
- 5.2.6 informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy,
- 5.2.7 informovat Účastníka o změně účastnického čísla co nejdříve, nejpozději však dva měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak,
- 5.2.8 poskytovat Služby v obvyklé kvalitě pro obdobný typ služeb na trhu v České republice, resp. v kvalitě, která nebude nižší než kvalita minimální. Minimální zaručená kvalita poskytovaných služeb je vymezena v čl. 5.3 VOP negativním způsobem, a to, tak, že minimální kvality není dosaženo, pokud je Smlouva porušena Poskytovatelem závažným způsobem tak, jak je uvedeno v čl. 5.3 VOP.
- 5.3 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje (toto ustanovení se nevztahuje na Služby poskytované bezplatně a na Služby TV):
- 5.3.1 nedostupnost Služeb více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Účastník Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v Čl. 10 VOP (provedl Reklamaci), pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo přerušením poskytování Služeb, ke kterému byl Poskytovatel oprávněn či přerušením nebo údržbou či opravou Telekomunikační sítě v souladu s VOP,
- 5.3.2 nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 10 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Účastník Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v Čl. 10 VOP (provedl Reklamaci) do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo omezením Služeb či oprávněným přerušením poskytování Služeb nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP.

Čl. 6. Práva a povinnosti Účastníka

- 6.1 Účastník je oprávněn:
- 6.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 6.1.2 požádat o změnu Smlouvy,
- 6.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum.
- 6.2 Účastník se zavazuje:
- 6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy nebo Ceníku,
- 6.2.2 že technické zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu; Účastník odpovídá za stav

- svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů,
- 6.2.3 neužívat Služby k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy,
- 6.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu Telekomunikační sítě,
- 6.2.5 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby,
- 6.2.6 oznamovat změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy, do 10 dnů ode dne účinnosti takové změny,
- 6.2.7 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele,
- 6.2.8 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Technickým zařízením (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny Technického zařízení, nutné údržby aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby,
- 6.2.9 starat se o Technické zařízení, které má v užívání, s náležitou péčí, neprodleně nahlásit jeho odcizení Policii ČR a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli. Účastník odpovídá za poškození nebo zničení vypůjčených Zařízení Poskytovatele, a to i v případě, že dojde ke vzniku přepětí v elektrické síti v zásuvce Účastníka, kde jsou Technická zařízení zapojena. V případě, že v důsledku tohoto přepětí v elektrické síti dojde k poškození nebo zničení Technických zařízení, Poskyvatel tato poškozená nebo zničená Technická zařízení Účastníkovi vymění a Účastník v tomto případě uhradí Poskytovateli cenu zařízení včetně ceny za servisní službu, a to podle platného Ceníku,
- 6.2.10 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení,
- 6.2.11 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele,
- 6.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou; tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem,
- 6.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Technického zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka,
- 6.2.14 neposkytovat jakékoli Služby třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele, a jestliže k tomu není Účastník oprávněn příslušným správním orgánem nebo nemá oprávnění požadované Zákonem nebo ZRTV;
- 6.2.15 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskyvatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost, nebo z důvodů na straně Účastníka, nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby,
- 6.2.16 předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

Čl. 7. Přístup k síti Internet, Služba TV, cena a platební podmínky

- 7.1 Účastník se zavazuje zaplatit Poskytovateli zřizovací poplatek (instalační či obdobně pojmenovaný/účelem shodný poplatek spojený se zahájením poskytování Služby), veškeré účelně vynaložené náklady, které Poskytovateli v souvislosti s obstaráváním připojení dle této Smlouvy vzniknou a cenu za připojení k síti Internet, resp. cenu za přístup ke Službám. Účastník se zavazuje zaplatit Poskytovateli zřizovací poplatek ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v předávacím protokolu nebo v Ceníku (přednost má ujednání ve Smlouvě, následně v předávacím protokolu). Ceny za poskytované Služby a servisní služby aj. jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku.
- 7.2 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskyvatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskyvatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení.
- 7.3 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat od prvního dne následujícího zúčtovacího období po provedení změny Služby.
- 7.4 Zúčtovací období za poskytování Služeb je zásadně uvedeno ve Smlouvě, jinak se jím rozumí jeden kalendářní měsíc.
- 7.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 10 kalendářních dní od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.
- 7.6 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu se Smlouvou nebo Ceníkem.
- 7.7 Poskyvatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi finanční zálohu. Záloha (resp. její část) bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskyvatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.
- 7.8 Účastník souhlasí s tím, že Poskyvatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskyvatel

- Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.
- 7.9 V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu je Účastník povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslano písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu 250,- Kč včetně DPH.
- 7.10 Pro veškeré Služby platí, že Účastník je oprávněn ke koncovému bodu Telekomunikační sítě (k Telekomunikační síti) připojovat pouze taková koncová zařízení, která jsou homologována pro Českou republiku a jejich užití je v souladu s platnými a účinnými právními předpisy (včetně předpisů autorského práva) a jejichž použití nemůže žádným způsobem ovlivnit Telekomunikační síť Poskytovatele. Porušení tohoto ustanovení se považuje za závažné porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 7.11 Pro Službu TV platí, že:
- 7.11.1 Pokud nebude předmětem Smlouvy také zajištění hardwarových i softwarových prostředků Poskytovatelem pro příjem Služeb TV, je Účastník povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače a jejich funkčnost a kompatibilitu (dále jen „**Zařízení Účastníka**“) se Službou TV tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto Zařízení Účastníka. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených Poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Účastníka. Seznam zařízení schválených Poskytovatelem (včetně softwarových řešení) je uveden na Internetových stránkách Poskytovatele. V případě připojení jiných zařízení, než schválených Poskytovatelem, nese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost a kvalitu Služby TV a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti Služby TV negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň žádných poskytovaných Služeb.
- 7.11.2 Je-li předmětem Smlouvy i možnost využít Služeb TV nebo je jejím předmětem poskytování Služeb TV, Poskytovatel zpřístupní a nastaví síť elektronických komunikací ke koncovému bodu Účastníka pro možnost objednávky a aktivace Služby TV ve lhůtě stanovené ve Smlouvě, nebo k tomuto Účastníkovi poskytne přiměřenou součinnost, aby si síť elektronických komunikací mohl pro možnost objednávky a aktivace Služby TV nastavit a zpřístupnit sám, a to buď zdarma, nebo za zřizovací poplatek.
- 7.11.3 V případě, že to Smlouva a rozhraní Poskytovatele umožňuje, Účastník si zvolí nastavení Služby TV a její programovou nabídku na Internetových stránkách Poskytovatele. Změna individuálního nastavení Služby TV případně také její programové nabídky je potom návrhem změny Smlouvy TV ze strany Účastníka adresovaná Poskytovateli. Akceptací této změny ze strany Poskytovatele vůči Účastníkovi se potom rozumí okamžik faktické aktivace takto pozměněné Služby TV. V případě pochybností o platnosti takovéhoho ujednání v kontextu sporu a nezbytnosti zachování formy právního úkonu se považuje takovéto ujednání, kterým se doplní nastavení nebo rozšíří programová nabídka za novou samostatnou Smlouvu TV na novou programovou nabídku. Pokud individuální konfigurace Služby TV není možná, potom se za programovou nabídku považuje vždy aktuální nabídka uvedená v Popisu Služby nebo na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 7.11.4 Za předpokladu, že na koncovém bodě sítě elektronických komunikací u Účastníka je přístupná možnost aktivovat a objednat Službu TV, je Účastník oprávněn si u Poskytovatele Službu TV aktivovat.
- 7.11.5 Službu TV si může Účastník u Poskytovatele aktivovat, resp. změnit status své přípojky z neaktivní přípojky pro Službu TV na Aktivní přípojku Služby TV, těmito způsoby:
- automaticky, tj. tak, že Účastník zapne Službu TV, která se mu spustí v Účastníkem objednaném rozsahu programové nabídky a nastavení a tato bude spuštěná v intervalu alespoň 5 minut,
 - manuálně (je-li tato možnost dostupná), kdy Účastník přímo ve webové rozhraní přístupném na Internetových stránkách Poskytovatele aktivuje Službu TV, (dále jen „**Aktivace Služby TV**“) s tím, že po Aktivaci Služby TV se považuje přípojka Účastníka za aktivní přípojku pro Služby TV (dále jen „**Aktivní přípojka**“) vždy od okamžiku aktivace, až do skončení daného kalendářního měsíce. Aktivní přípojka se považuje za přípojku, kde jsou skutečně poskytovány Služby TV prostřednictvím kabelu nebo technologie IPTV.
- 7.11.6 Na konci posledního dne kalendářního měsíce se Služba TV (Aktivní přípojka) automaticky deaktivuje, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Automaticky deaktivovanou přípojku, která je opětovně přípojku neaktivní, je možno opětovně aktivovat způsobem dle čl. 7.11.5 VOP.
- 7.11.7 Doba trvání Služeb TV tedy nemusí tedy korespondovat se skutečnou dobou trvání Smlouvy, na základě, které se poskytují Služby.
- 7.11.8 Pro stanovení ceny a platební podmínky se užívá obdobně ustanovení o Službách a hradí se formou Kreditu, není-li ve VOP nebo Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.11.9 Služba TV může být poskytována bezplatně nebo jako balíček, který může ve prospěch Účastníka předplatit nebo zaplatit třetí osoba, (dále jen „**Relativně neúplatná Služba TV**“, resp. „**RNS**“) s tím, že Poskytovatel může určit, pro kterou programovou nabídku bude možné RNS využít. Účastník v případě odběru Služeb TV jako RNS výslovně souhlasí s tím, že tyto Služby TV za něj uhradí třetí osoba, resp. že tyto mu budou poskytnuty bezplatně za podmínek stanovených pro Služby TV poskytnuté jako RNS, tj.:
- na úhradu třetí osobou Účastník nemá právní nárok;
 - Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí tím, že pokud třetí osoba přestane za Účastníka Službu TV hradit je Poskytovatele oprávněn deaktivovat přípojku;
 - Poskytovatel libovolně určit nebo změnit programovou nabídku a její rozsah;
 - Účastník nemá právní nárok na poskytnutí takovýchto Služeb TV a jejich neposkytnutí se nepovažuje za porušení Smlouvy;
 - Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, rozsah ani dostupnost takto poskytnutých Služeb TV (tedy nedodržení jakýchkoli parametrů Služby TV se nepovažuje za porušení Smlouvy).

- 7.12 Účastník má právo na vyúčtování v souladu se Zákonem. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti ceny a informaci o způsobu uplatnění Reklamace na vyúčtování ceny.
- 7.13 Účastník nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).

Čl. 8. Služba volání VoIP, cena a platební podmínky

- 8.1 Registrací příslušné Služby je Účastník oprávněn k využívání hlasových služeb, tj. uskutečňovat volání do pevných i mobilních sítí v ČR a zahraničí prostřednictvím sítě elektronických komunikací (VoIP). Tyto hlasové služby je možné využít i pro volání na čísla tísňového volání s tím, že Poskytovatel zajišťuje lokalizaci volajícího podle adresy, ke které byla linka (příslušná hlasová služba) nahlášena, případně, je-li to v technických možnostech Poskytovatele, podle připojení linky volajícího v rámci Telekomunikační sítě.
- 8.2 Na základě žádosti o zřízení Služby získá Účastník telefonní účastnické číslo (příp. řadu telefonních čísel), které svým charakterem odpovídá parametrům příslušné registrace. Účastník je povinen se při registraci Služby seznámit s povahou, rozsahem a vymezením, vč. případného omezení registrované služby, což jsou specifické parametry Služby, ke kterým Účastník autorizací registrace přistupuje bez výhrad.
- 8.3 Služby jsou poskytovány formou předplatného, není-li Smlouvou sjednáno jinak.
- 8.4 Při veškerých platbách, je Účastník povinen uvádět vždy příslušný variabilní symbol (dále jen VS), kterým je u služby VoIP telefonní číslo, v případě přidělení více čísel je variabilním symbolem jedno z čísel v devítimístním formátu (u Služeb, které nefungují na principu předplatného, budou platební údaje uvedeny ve vystavené faktuře). V opačném případě nelze platbu řádně identifikovat a Účastníkovi, který takto neidentifikovatelnou platbu provedl, bude přístup ke Službě obnoven teprve dodatečným přiřazením platby k Účastnickému účtu konkrétního Účastníka, což lze provést na základě žádosti Účastníka, který poskytne jednoznačné a dostatečné informace pro řádnou identifikaci nesprávně provedené platby. Platby jinými způsoby než výše uvedenými nelze realizovat.
- 8.5 Kredit na Účastnickém účtu bude navyšován částkami ve výši minimálně 100,- Kč. Pokud bude částka poukázána na Účastnický účet menší než 100,- Kč, je Poskytovatel oprávněn z této nižší částky strhnout 10,- Kč včetně DPH jako manipulační poplatek za podlimitní platbu.
- 8.6 Uskutečnění hlasových služeb mimo síť Poskytovatele a partnerských sítí je podmíněno kladným kreditním zůstatkem Účastnického účtu. Podrobný výpis hovorného s vyúčtováním u příslušného telefonního čísla je dostupný Účastníkovi na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 8.7 Daňový doklad: Účastník akceptuje daňový doklad, který se vytvoří automatizovaným fakturačním systémem. Daňové doklady jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele v databázi Účastnického účtu. Účastník si tyto doklady vytiskne bez jakékoliv změny obsahu a údajů, textových i číselných, v odpovídající grafické úpravě dle možností a nastavení svého počítače a tiskárny.
- 8.8 Za aktuálnost a správnost osobních údajů, ze kterých jsou generovány daňové doklady, zodpovídá výhradně Účastník.
- 8.9 Pro řádné vedení účetnictví Účastníka se doporučuje dodržování povinnosti provádět pravidelně tisk veškerých daňových dokladů ze systému Poskytovatele. Jakémukoliv dodatečnému požadavku na zpětné vyhledání dokladů v databázi Poskytovatele a jejich zaslání v elektronické podobě nemusí být vyhověno.
- 8.10 Ukončení poskytování Služeb, které jsou poskytovány na základě předplatného, mohou být Účastníkem ukončeny okamžitě bez jakékoliv výpovědní doby. Na vrácení již poukázaného předplatného za Službu nemá Účastník nárok.
- 8.11 Ceník hovorů prostřednictvím Služby je v aktuálním znění veřejně dostupný na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 8.12 Pokud se Účastník v šesti po sobě jdoucích kalendářních měsících nepřipojí s telefonním číslem, nebo alespoň jedním z více přidělených telefonních čísel, k ústředně Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi Službu vážící se k danému telefonnímu číslu zrušit.
- 8.13 Pokud poklesne Kredit na Účastnickém účtu na nulu, budou omezeny odchozí hovory, vyjma bezplatných.
- 8.14 Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný poskytovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové Zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 8.15 V případě zájmu Účastníka o přenos telefonního čísla k Poskytovateli je nezbytné, aby Účastník doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a zajištění přenosu čísla k Poskytovateli, v níž uvede zejména:
- 8.15.1 identifikační údaje Účastníka;
 - 8.15.2 označení dosavadního operátora;
 - 8.15.3 telefonní číslo, o jehož přenesení Účastník žádá;
 - 8.15.4 ověřovací kód Účastníka (OKÚ) pro přenesení telefonního čísla vydaný dosavadním operátorem;
 - 8.15.5 den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout, který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s dosavadním operátorem.
- 8.16 Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá dosavadního operátora o přenesení telefonního čísla; pokud k tomu Účastník neposkytne potřebnou součinnost, hledí se na to, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 8.17 Nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle článku 8.15 VOP vyrozumí Poskytovatel dosavadního operátora o žádosti Účastníka o přenos telefonního čísla, vč. ověřovacího kódu, a o okamžiku data zániku smlouvy a společně zajistí, aby poskytované služby na sebe navazovaly.
- 8.18 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 Poskytovatelem vyrozuměn podle čl. 8.17 VOP. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Přerušování poskytování služby elektronických komunikací nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

- 8.19 Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému operátorovi. V případě, že má Účastník zájem o přenos telefonního čísla od Poskytovatele, je nezbytné učinit úkon směřující k ukončení Smlouvy u jiného operátora. Poskytovatel poskytne Účastníkovi 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. 4.7.
- 8.20 Přenesení telefonního čísla není zpoplatněno. V případě rozporu VOP a Ceníku platí toto ustanovení VOP.
- 8.21 Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést, jestliže:
- 8.21.1 to není možné z technických důvodů (např. místní přesah geografického telefonního čísla);
- 8.21.2 jde o přenos telefonního čísla mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí s výjimkou čísel stanovených právním předpisem;
- 8.21.3 nedošlo k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle dle čl. 8.17 VOP;
- 8.21.4 žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
- 8.21.5 tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
- 8.22 Poskytovatel nemůže zaručit nepřerušené poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, jestliže Účastník nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpozději 4. (čtvrtý) pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle.
- 8.23 Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ, který je uveden na webu ČTÚ – viz čl. 2.3 VOP.

Čl. 9. Služba serverhousing, cena a platební podmínky

- 9.1 Uzavřením Smlouvy je Umístitel oprávněn umístit Server v Umístovacích prostorách Poskytovatele, přičemž Poskytovatel umožní realizaci Služby serverhousingu do 30 dnů od uzavření Smlouvy.
- 9.2 Umístitel je povinen umístit do Umístovacích prostor pouze Server, který odpovídá všem technickým normám a požadavkům Poskytovatele a dalším zákonným požadavkům. Server nesmí obsahovat žádné programové vybavení, které je schopno narušit integritu nebo bezpečnost sítě elektronických komunikací nebo Internetu, nebo které by vytvářelo nepřiměřeně velký počet spojení do sítě elektronických komunikací nebo Internetu. Konkrétní podmínky stanoví Smlouva, jejímž předmětem je Služba serverhousing. Umístitel odpovídá za škodu, kterou způsobí on či Server na zařízení Poskytovatele nebo na věcech jiných osob v Umístovacích prostorách a dále za veškerou škodu, kterou Server nebo jeho programové vybavení způsobí v síti elektronických komunikací nebo Internetu.
- 9.3 Převzetí Serveru Poskytovatelem do Umístovacích prostor bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu ve dvojím vyhotovení, který je dokladem uskutečnění Služby serverhousingu. Protokol obsahuje: údaje o stranách Smlouvy; adresu serverhousingových prostor; podpisy Oprávněných zástupců Poskytovatele a Umístitele; datum realizace Služby serverhousingu; podrobnou specifikaci Serveru Umístitele včetně uvedení jeho hodnoty; označení konkrétního místa (racku či police) uschované věci a místo pro záznam o datu vydání zaprotokolovaných věcí Umístiteli a pro podpisy stran Smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel umožní Umístiteli na jeho písemnou žádost přístup do Umístovacích prostor v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 5 pracovních dnů od obdržení jeho žádosti.
- 9.5 Umístitel je povinen řádně a včas hradit cenu a náklady za Službu serverhousingu stanovené Ceníkem, přičemž nákladem na Služby serverhousingu je mimo jiné podíl na spotřebované elektrické energii zjištěný z odběrného místa. Pokud bude Umístitel v prodlení s hrazením ceny nebo nákladů, vyhrazuje si Poskytovatel právo odpojit Server od elektrické energie i uplatnit k němu zadržovací právo do uhrazení veškerých svých dluhů vůči Umístiteli.
- 9.6 Připojení serveru Umístitele k síti Poskytovatele se Umístiteli poskytuje za podmínek stanovených těmito VOP.
- 9.7 Umístitel není oprávněn využívat Služby serverhousingu k šíření pornografie nebo jakéhokoli jiného obsahu v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy ČR a Evropské unie. Při porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn okamžitě odpojit Server od sítě elektronických komunikací (včetně Internetu) i přípojky elektrické energie, vedle toho je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 9.8 Poskytovatel zodpovídá pouze za škodu, kterou Umístiteli způsobí zařízení Poskytovatele nebo osoba, která se v Umístovacích prostorech vyskytla. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou dodavatelem elektrické energie nebo zásahem vyšší moci nebo jakýmkoli vnějším přístupem ze sítě elektronických komunikací včetně Internetu.
- 9.9 Způsobí-li Poskytovatel škodu Umístiteli, je povinen tuto škodu nejpozději do 60 dnů od okamžiku vyčíslení škody uhradit. Způsobí-li Umístitel Poskytovateli škodu, je povinen tuto škodu nejpozději do 60 dnů od okamžiku vyčíslení škody uhradit.
- 9.10 Umístitel si po skončení Smlouvy neprodleně převezme uschovaný Server s tím, že mu tento bude vydán nejpozději do 5 pracovních dnů od žádosti Umístitele o jeho vydání. Ustanovení předchozí věty neplatí, pokud má Umístitel vůči Poskytovateli dluh či jiný nesplněný závazek. V případě existence splatného dluhu Umístitele vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn uplatnit na Server či další movitý majetek Umístitele zadržovací právo. Pokud si Umístitel Server nevyzvedne, je mu Poskytovatel oprávněn účtovat skladné podle Ceníku.
- 9.11 Pokud Umístitel poruší Smlouvu nebo VOP může Poskytovatel vypovědět Smlouvu. Výpovědní doba je 30 dní a počíná běžet následujícího dne, kdy byla výpověď smlouvy Umístiteli doručena. Porušení čl. 9.7 těchto VOP Umístitelem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy, které základě Poskytovateli právo na odstoupení od Smlouvy.
- 9.12 Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli od Smlouvy odstoupit za předpokladu, že by se u Poskytovatele resp. provozovatele změnila technické podmínky poskytování Služby serverhousingu.
- 9.13 Umístitel může vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní doba je 30 dní a počíná běžet

následujícího dne, kdy byla výpověď Smlouvy Poskytovateli doručena.

Čl. 10. Reklamacce a odstranění závad

- 10.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamacce musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamacce se uplatňuje písemnou formou u Zákaznického centra nebo v sídle Poskytovatele.
- 10.2 Podání Reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Účastníka rozhodnout, že podání Reklamacce má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 10.3 Reklamacce Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení Reklamacce. V případě, že je třeba projednat Reklamacce se zahraničním provozovatelem, bude Účastník vyrozuměn o vyřízení Reklamacce do dvou měsíců od dne jejího doručení.
- 10.4 Pokud Účastník nebude s vyřízením Reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení Reklamacce, resp. marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamacce, uplatnit námitky proti vyřízení Reklamacce u ČTÚ v rozsahu, kde se jeho Reklamacce týkala služeb elektronických komunikací. Marným uplynutím jednoměsíční lhůty právo podat námitky zanikne. Námitka se činí návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a povinnost Účastníka zaplatit cenu za poskytnuté Služby řádně a včas trvá. 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.
- 10.5 V případě kladného vyřízení Reklamacce má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě jednoho měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacce. Reklamacce jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné Reklamacce, nejpozději však do dvou měsíců od jejího doručení.
- 10.6 Detailní informace o postupu při uplatnění Reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je (je-li vydán) k dispozici v Zákaznickém centru nebo v Sídle Poskytovatele a na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 10.7 Poskytovatel se zavazuje na základě Smlouvy poskytovat Účastníkovi následující servisní služby:
 - 10.7.1 zásah do 2 pracovních dnů od nahlášení problému v případě problému na straně Poskytovatele,
 - 10.7.2 odstranění závady zdarma v případě problému na straně Poskytovatele (je-li to v technických možnostech Poskytovatele a odstranění závady by nebylo ve zřejmém nepoměru k nákladům, které za její odstranění vzniknou),

- 10.7.3 odstranění závady za úplatu v případě problému na straně Účastníka (je-li to v technických možnostech Poskytovatele a odstranění závady by nebylo ve zřejmém nepoměru k nákladům, které za její odstranění vzniknou),
- 10.7.4 služba HelpDesk v době uvedené na Internetových stránkách Poskytovatele a na telefonním čísle uvedeném na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 10.8 Poskytovatel se zavazuje závady spočívající na jeho straně odstranit v pracovní dny nejpozději do 2 následujících pracovních dnů od jejich nahlášení Účastníkem Zákaznickému centru.
- 10.9 Pokud nebude závada odstraněna v čase dle čl. 10.8 VOP, má Účastník nárok na slevu ve výši poměrné částky z ceny Služby za měsíc bez DPH od třetího dne trvání závady do jejího odstranění. Sleva bude vypořádána zásadně snížením částky na dalším vyúčtování.

Čl. 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak OZ, Zákonem a ZRTV.
- 11.2 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 11.3 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 11.4 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky Služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 11.5 Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou zařízení Účastníka, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby Telekomunikační sítě nebo zařízení v majetku či užívání Účastníka zajišťující přenos dat, za ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením Služeb z důvodu včasného neplacení Účastníka, poruchy nebo závady vzniklé mimo své Technické zařízení a svoji Telekomunikační síť.
- 11.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby.
- 11.7 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně nebo jako RNS. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká

právo Účastníkovi na odstoupení od Smlouvy nebo jakékoli jiné sankce ve vztahu k Poskytovateli.

- 11.8 V případě, že bude nade vsí pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu, potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Účastníkem, kterého se nárok týká.
- 11.9 Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního a rozhlasového vysílání bez ohledu na to, jakou technologií je šířeno.
- 11.10 Ve vztahu ke Službám TV Poskytovatel neodpovídá za kvalitu přípojky k Internetu nebo jiné síti Účastníka a její případný vliv na zhoršenou kvalitu Služby TV.
- 11.11 Poskytovatel nenese odpovědnost za nutnost nebo pozastavení části nebo všech Služeb TV z důvodu rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo jiné autority.

Čl. 12. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu, měření a řízení provozu sítě

- 12.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci služeb.
- 12.2 Poskytovatel poskytuje Službu přístupu k síti Internet s následujícími parametry:
 - 12.2.1 Inzerovaná rychlost: je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost.
 - 12.2.2 Minimální rychlost: 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 Účastník je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak.
 - 12.2.3 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. 12.2.1 VOP.
 - 12.2.4 Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může Účastník 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.
- 12.3 Konkrétní rychlosti u příslušných tarifů jsou uváděny ve Smlouvě, případně Ceníku, nebo jiném samostatném dokumentu. Jakýkoli dokument s uvedením rychlostí se pro účely tohoto článku VOP považuje za součást Smlouvy.
- 12.4 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.
- 12.5 Odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k Internetu. To znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení 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.

- 12.6 Za velkou opakující 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) pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 12.7 V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k Internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou Službu.
- 12.8 Poskytovatel upozorňuje Účastníka, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná Služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek, a v takovém případě není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 12.9 Poskytovatel v rámci Telekomunikační sítě pro poskytování Služeb přiměřenými softwarovými a hardwarovými prostředky měří a řídí provoz sítě takovým způsobem, aby Služby dosahovaly minimální kvality uvedené ve VOP. Za podmínek stanovených VOP je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb, aby bylo možno zabránit přetížení Telekomunikační sítě (resp. naplnění nebo překročení její kapacity). Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 12.10 Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nefungováním, výpadky nebo omezeným fungováním Služeb.
- 12.11 Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí příslušného orgánu.
- 12.12 Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi Účastníkem a Poskytovatelem, pokud Účastník porušuje VOP, nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice, je důvodně podezřen, že Účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům. Za zneužívání služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VOP, popř. způsobem, který není v souladu s VOP nebo specifikací služeb. Poskytovatel je oprávněn v takovém případě omezit či znemožnit užívání Služeb. Účastník je však povinen za Služby dle Smlouvy platit sjednanou cenu, i pokud je

nemůže využívat z důvodů uvedených v tomto článku VOP, a to do doby odstranění závadného stavu nebo do okamžiku ukončení Smlouvy.

- 12.13 Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své Telekomunikační sítě, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky Telekomunikační sítě provádí detekci nestandardního chování na síti, a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní Účastníky, pak je síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno od sítě. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Účastníků, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Dále Poskytovatel 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.

Čl. 13. Smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností

- 13.1 V případě prodlení se zaplacením zřizovacího poplatku Poskytovateli a/nebo prodlení se zaplacením nákladů Poskytovatele ujednaných v těchto VOP a/nebo prodlení se zaplacením ceny Služby se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu v dohodnuté výši 0,02 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 13.2 V případě prodlení se zpřístupněním bytu, resp. domu, Poskytovateli za účelem umožnění demontáže jeho zařízení delšího než 14 dnů po ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou, se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.3 Pokud Účastník Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí, nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jeden a půl násobku hodnoty Technického zařízení (ostatního majetku).
- 13.4 Náhrada škody nad rámec škody vzniklé porušeními příslušné smluvní povinnosti, např. ztrátou nebo poškozením Technického zařízení (ostatního majetku) není ujednáními o smluvních pokutách v této Smlouvě dotčena.
- 13.5 Lhůta splatnosti smluvní pokuty je ujednána v délce 10 dnů od jejího vyúčtování fakturou Účastníkovi, faktura bude zaslána Účastníkovi na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 13.6 V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou před vypršením doby platnosti/před uplynutím minimální doby plnění z důvodů spočívajících na straně Účastníka z titulu porušení Smlouvy, za které bylo (je) možné Smlouvu ukončit (např. neplacení služeb Účastníkem, pro které zároveň Poskytovatel i ukončuje Smlouvu), má vedle ukončení Smlouvy Poskytovatel nárok na zaplacení plnění uvedené v čl. 4.7 VOP.

Čl. 14. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

- 14.1 Účastník 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.

- 14.2 Poskytovatel vede záznamy o užívání Služeb, jako podklad pro jejich vyúčtování, minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li platné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupní Účastníkovi. Účastník je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle Ceníku.
- 14.3 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníků, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům poskytování Služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle Zákona, a patřičnou ochranu informací o Účastníkovi před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Účastníka s výjimkou případů stanovených zákonem.
- 14.4 Podmínky zpracování osobních údajů Poskytovatelem poskytnutých v rámci plnění Smlouvy Poskytovateli či na základě jiných titulů se řídí účinnými právními předpisy, těmito VOP a zvláštním dokumentem uveřejněným na Internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Účastníka bude zpracovávat zejména za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole.
- 14.5 Účastník poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a/nebo digitální formě. 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.
- 14.6 Období, pro které Účastník udělil svůj souhlas se zpracováním údajů, končí písemným odvoláním ze strany Účastníka na adrese sídla Poskytovatele.
- 14.7 Pokud Účastník souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy na propagačních materiálech, nabídkách, referencích nebo Internetových stránkách Poskytovatele, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Účastníka v seznamu svých zákazníků uveřejněném na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v nabídkách Služeb či propagačních materiálech společnosti Poskytovatele.
- 14.8 Pokud Účastník souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy do telefonního seznamu, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel 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 Internetových stránkách Poskytovatele.
- 14.9 Část osobních údajů může Účastník po přihlášení do systému Poskytovatele na Internetových stránkách Poskytovatele prohlížet, kontrolovat a měnit. Účastník stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, které v rámci Smlouvy Poskytovateli poskytl, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Účastníka změni nebo jsou nepřesné, je Účastník povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.

Čl. 15. Řešení sporů a rozhodné právo

- 15.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 15.2 Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do 30 dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Účastníkem a Poskytovatelem z titulu Služeb. Další spory, např. o nájemné ze zapůjčených zařízení, však rozhodují obecné soudy.

Čl. 16. Další ujednání

- 16.1 Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle OZ.
- 16.2 Smluvní strany mohou v případě některých tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.
- 16.3 Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.

Čl. 17. Spotřebitelská ujednání

- 17.1 Spotřebiteli jsou Poskytovatelem předávány informace ve smyslu ust. § 1811 OZ při telefonické poptávce po Službách zásadně odkazem na volně přístupné znění vzorové Smlouvy a VOP, popř. následně spolu s potvrzením objednávky e-mailem, resp. osobně před podpisem Smlouvy.
- 17.2 Spotřebitel má právo, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po okamžiku, kdy byly Spotřebiteli po uzavření Smlouvy poskytnuty informace o podmínkách Smlouvy (v rozsahu podle § 63 odst. 1 ZEK) elektronickou nebo listinnou formou. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupje. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy na Služby odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.
- 17.3 V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: spotrebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele či prodaných výrobků se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: adr@coi.cz; webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.

Čl. 18. Změny VOP a Ceníku

- 18.1 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník či jiné dokumenty, které jsou součástí Smlouvy (dále jen „Podmínky“) z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.

- 18.2 Poskytovatel je oprávněn měnit Podmínky, 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 a subjektivně možné.
- 18.3 O změně Podmínek je Poskytovatel povinen informovat Účastníka prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, v závislosti na tom, jakým způsobem je Účastníkovi zasíláno vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Účastníka také o jeho právu ukončit Smlouvu podle čl. 4.8 VOP.
- 18.4 Nevypoví-li Účastník Smlouvu do dne účinnosti takové změny, se změnou či doplněním Podmínek souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Účastníka závaznou.
- 18.5 Změny Podmínek budou také zveřejněny také na Internetových stránkách Poskytovatele nejméně 1 měsíc před účinností změny. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od uveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele, nastává účinnost 1 měsíc od zveřejnění. Lhůty mohou být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

Čl. 19. Závěrečná ustanovení

- 19.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, doručovat lze též prostředky elektronických komunikací, pokud je možno smluvní stranu identifikovat na základě elektronického podpisu vydaného certifikační autoritou.
- 19.2 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními OZ, Zákona a ZRTV.
- 19.3 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná změnou právních předpisů nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.
- 19.4 Do platných VOP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 19.5 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 19.6 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami, VOP i Ceníkem (a všemi dokumenty, na které Smlouva/VOP odkazují) seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 19.7 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti 1. 7. 2021, resp. pro stávající Účastníky ve lhůtě podle Čl. 18 ve spojení s oznámením Poskytovatele o změnách VOP.