

# Všeobecné podmínky společnosti ABAK, spol. s r.o.

## 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** **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;
- 1.1.2** **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; Ceník má podobu cenové kalkulačky, která Uživateli umožňuje zvolit si jeden z předdefinovaných příběhů – Tarifů a tyto si dále volně modifikovat (pouze do okamžiku uzavření Smlouvy) o další doplňkové služby, parametry a podmínky, které ovlivní výslednou a pořizovací cenu (cena za stejnou kombinací dalších doplňkových služeb, parametrů a podmínek je v době účinnosti Ceníku stejná a může se změnit pouze zavedením dalšího Ceníku);
- 1.1.3** **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad;
- 1.1.4** **Další provozovatelé** – další subjekt nebo subjekty, který (které) je (jsou) uveden(y) na Webu jako provozovatel(é) Vysílání;
- 1.1.5** **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;
- 1.1.6** **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- 1.1.7** **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; 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;
- 1.1.8** **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.9** **Osvědčení** – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 785, vydané ČTÚ;
- 1.1.10** **Poskytovatel** – ABAK, spol. s r.o. čes. ABAK, GmbH něm. ABAK, Co.Ltd. angl., IČO 40763153, se sídlem Praha 9, Lomecká 695, PSČ 190 16, spisová značka C 2896 vedená u Městského soudu v Praze, zákaznické telefonní číslo 246030670;
- 1.1.11** **Provozovatel** – společnost sledovani tv.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, [www sledovani tv](http://www sledovani tv);
- 1.1.12** **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);
- 1.1.13** **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 (pokud je v podmínkách, Smlouvě, propagačních materiálech použit pojem Újezd.net, je tímto pojmem myšleno Připojení k Internetu);
- 1.1.14** **Přípojný bod** – je technické zařízení umístěné u Uživatele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Místo připojení;
- 1.1.15** **Reklamační řád** – dokument Poskytovatele, upravující práva a povinnosti Uživatele a Poskytovatele ve vztahu k Uživatelem 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;
- 1.1.16** **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 za poskytovanou službu se považuje i Suspendovaná služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace;
- 1.1.17** **Služby třetích stran** – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;
- 1.1.18** **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nebo služeb Telefon, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků; návrh Smlouvy včetně jejích změn uveřejní Poskytovatel ve své provozovně a na Webu;
- 1.1.19** **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; 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);

- 1.1.20 **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;
- 1.1.21 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
- 1.1.22 **Telefon** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol);
- 1.1.23 **VOP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti ABAK spol. s r.o. (Poskytovatele);
- 1.1.24 **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 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;
- 1.1.25 **Web** – internetová adresa Poskytovatele <http://ujezd.net/>;
- 1.1.26 **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v účinném znění;
- 1.1.27 **ZRP** – je základní rychlost připojení, a to 2 Mbit/s pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) i pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), Smlouva může stanovit ZRP odlišně.

## Článek 2 Předmět VOP

- 2.1 Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Uživateli 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 poskytovatelů 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,
- přičemž poskytovaná Služba zahrnuje i další doplňkové služby zvolené Uživatelem v rámci Ceníku a je specifikována názvem a číslem Tarifu, který odpovídá Tarifu určenému v rámci Ceníku.
- 3.2 Jednotlivé služby se považují každá za 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 současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto 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 Uživatелеm čerpaných Služeb, či na základě více Smluv, kdy každá obsahuje ujednání o jiné Službě či Službách.

## 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 Uživateli přístup na Internet.
- 4.3 Služba Připojení k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v místě Připojného bodu.
- 4.4 Služba Připojení k Internetu je poskytnuta Uživateli zásadně s **maximální rychlostí** připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), která je v Místě připojení dostupná podle měření Poskytovatele s tím, že jejím minimem je ZRP. Pro Smlouvy uzavřené od 01. 09. 2017 včetně platí, že Služba je poskytnuta s rychlostí uvedenou ve Smlouvě, která bude měřena v Místě připojení Poskytovatelem s tím, že jejím minimem je ZRP.
- 4.5 Rychlost Připojení k Internetu může být snížena pod úroveň ZRP, 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. Snížení ZRP z důvodů uvedených v tomto ustanovení není poruchou Služby a nezakládá Uživateli žádné nároky z odpovědnosti za vady.
- 4.6 Minimální dostupnost Připojení k Internetu upravuje čl. 9.14 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.
- 6.2 Informace o Vysílání jsou dostupné na Webu s tím, že informace o Vysílání mohou Uživatele dále

přesměrovat na internetové stránky Provozovatele Vysílání nebo do jeho 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 poskytováno Provozovatelem 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 nenesе odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 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 Vysílání.
- 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, Uživatеле, 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. Provozovatel poskytuje 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 Uživatеле dostupná.
- 7.2** Výběr a sestavení 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 Uživatеле.
- 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 (zvolí 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 se v takovém případě považuje za 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 Uživatеле na ukončení Smlouvy podle čl. 9.8 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 považovány za platné. 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 zaznamenaným 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, objednávkou 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 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** Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.
- 9.2** 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 vždy uvedena ve Smlouvě s tím, že je-li uvedena doba delší než 30 dní, činí

výpovědní doba 30 dní. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

- 9.3** 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
- 9.4** Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodloužuje na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží 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. 9.2 VOP obdobně.
- 9.5** Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že se tato dále prodloužuje za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží. V případě prodloužení na dobu určitou se Smlouva prodloužuje 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.
- 9.6** Poskytovatel bude Uživatелеm, který je spotřebitelem, informovat způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Bude-li ujednání o automatickém prodloužení podle čl. 9.4 nebo 9.5 z jakéhokoli důvodu shledáno neplatným, pak platí, není-li sjednáno jinak, že Smlouva byla uzavřena podle čl. 9.3, přičemž sjednanou dobou určitou se rozumí sjednaná minimální doba plnění. Bude-li toto ustanovení z jakéhokoli důvodu shledáno neplatným, pak v případě Uživatele, který je spotřebitelem, platí, že k prodloužení podle čl. 9.5 a 9.6 dojde pouze v případě žádosti Uživatele, která může být učiněna kdykoli v průběhu trvání Smlouvy.
- 9.7** Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní lhůtě stanovené podle čl. 9.2 pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. jednu pětinu 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, a u smluv uzavřených po 1.9.2017 je do této hodnoty jsou zahrnuty i náklady s jeho zprovozněním (dále jen „Platba za předčasné ukončení“, na dokumentech Poskytovatele může být použito též „Hodnota závazku“).

- 9.8** 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. 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 oznámeny.
- 9.9** Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem definovaného v čl. 9.14 VOP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 9.14 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování této jedné Služby.
- 9.10** Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem z následujících důvodů (Poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Suspendace, a to i bez předchozího upozornění):
- 9.10.1 Uživatel nezaplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,
- 9.10.2 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,
- 9.10.3 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
- 9.10.4 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,
- 9.10.5 technické důvody znemožní poskytování Služeb po dobu delší než třicet dnů, nedojde-li k jiné dohodě stran.
- 9.11** Poskytovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Suspendaci s předchozím upozorněním v následujících případech:
- 9.11.1 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,
- 9.11.2 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
- 9.11.3 Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Poskytovatel zaslal Uživateli, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 12.11 VOP,
- 9.11.4 Uživatel poskytl Poskytovateli nepravdivé identifikační údaje;
- 9.11.5 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 Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivacího poplatku dle platného a účinného Ceníku, úhrada představuje administrativní náklady Poskytovatele spojené s reaktivací. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.

**9.12** Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- 9.12.1 naplnění podmínek čl. 9.11.3 VOP;
- 9.12.2 porušení čl. 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.13, 12.14, 12.16, 12.17, 6.10 VOP;
- 9.12.3 nezajištění souhlasu pro zřízení Místa připojení dle čl. 12.15 VOP;
- 9.12.4 věci předané Poskytovatelem Uživateli dle VOP Článek 14 nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP.

**9.13** 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.

**9.14** Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:

- 9.14.1 nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáným v čl. 20.1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP,
- 9.14.2 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 popsáným v čl. 20.1 VOP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Suspendací či 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. 3.4 VOP.

**9.15** 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 výpověďi době, v pochybnostech se má za to, že je povinen uhradit Platbu za předčasné 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. platby 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** Poskyvatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „Akční nabídka“). Poskyvatel 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 Webu a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny.
- 10.6** Poskyvatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivační 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. Aktivační poplatek zahrnuje činnosti 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 Aktivačním poplatku zahrnut a Uživatel je povinen uhradit za něj cenu v souladu s Ceníkem. Součástí Aktivačního poplatku není kupní cena zařízení, které Uživatel nabývá do svého vlastnictví. V případě prodlení s uhrazením Aktivačního poplatku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné

částky za každý započatý den prodlení, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu. Nedojde-li k zaplacení Aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskyvatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení aktivačního poplatku, smluvní pokuty a na náhradu škody v plné výši. Do okamžiku zaplacení Aktivačního poplatku mohou být Služby poskytovány v omezeném rozsahu, zejména u Připojení k Internetu se sníženou rychlostí.

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.

- 10.7** Není-li stanoveno jinak, jsou všechny Ceny uvedeny bez DPH, přičemž závazné jsou Ceny bez DPH. K Cenám bez DPH bude Poskyvatелеm připočteno DPH v zákonné výši. Změna DPH není považována za změnu Ceny. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskyvatel bezplatně všechny Uživatele, 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.
- 11.3** 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 provozovně Poskytovatele.
- 11.4** Cena za služby je splatná vždy do sedmého dne:
- 11.4.1** v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
- 11.4.2** jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 11.5** V případě, že Uživatel přes výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskyvatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
- 11.6** Není-li v těchto VOP stanoveno nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že splatnost faktury je 7 dní ode dne jejího vystavení Poskyvatелеm. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 11.7** Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zasílány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, s čímž Uživatel výslovně souhlasí. Uživatel může Poskyvatелеm 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 Aktivační poplatek a první platbu Ceny je vystavena vždy do jednoho týdne od zprovoznění Služby.

- 11.8** Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužití 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. 9.10 VOP.
- 11.9** 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 .
- 11.10** 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.
- 11.11** 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.
- 11.12** 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.
- 11.13** Uživatel 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).

#### B) Telefon

- 11.14** 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 č. 11.4 VOP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
- 11.15** Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (čtvrtletní) provoz Služby, budou účtovány 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 účtovací období.

- 11.16** 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

- 11.17** 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 (nejednou) 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 40 denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenou. Opětovné zaslání vyúčtování nebo daňového 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 Evropského společenství, 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 cizího 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 čí na nemovitosti, přičemž takové umístění vyžaduje souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronájematele), 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, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Místa připojení nebo Přípojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(í), 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 počítači Uživatele. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači Uživatele nebo k jakékoliv ztrátě dat Uživatele umístěných na jeho počítači ani za případné užívání takových aplikací Uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači a Poskytovatel nenesе 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.

### 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.

**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 nepravidelnostech v dostatečném předstihu, 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 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 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

maximální rychlost připojení k Internetu (využití 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 započítání nového zúčtovacího období dojde k obnovení rychlosti sjednané ve Smlouvě. Poskytovatel je taktó oprávněn snížit rychlost (využití 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 sítě 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 při využívání Služby Připojení k Internetu má Poskytovatel právo 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 snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 13.21** Poskytovatel je oprávněn po celou dobu trvání Smlouvy nesdělít 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.

## **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 součinností. Místo připojení, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní přiléhající 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.

- 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 uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku uveden titul vypůjčka) věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. vypůjčky) trvá 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 vypůjčení (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 zatřženo prodeje 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. 9.7 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 za den dodání považován 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 bezpeční 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 věcí 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** 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.
- 15.2** Poskytovatel je povinen vést 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 zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 15.3** 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 třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.
- 15.4** Uživatel souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů (včetně rodného čísla) Poskytovatelem poskytnutých v rámci Smlouvy Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že tyto 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 Smlouvy. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a 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. 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 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 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 změní 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 Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 16.4** Poskytovatel 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:

- 16.4.1** Uživatel doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a přenos čísla k Poskytovateli. Poskytovatel v takovém případě dohodne s Uživatелеm termín zahájení poskytování Služeb na přenášném telefonním čísle;
- 16.4.2** nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle předchozího byl u dosavadního operátora učiněn úkon směřující k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle. Budou-li Uživateli dosavadním operátorem poskytnuty jakékoli informace nezbytné k přenesení telefonního čísla, zpravidla unikátní kód, je povinen tyto sdělit Poskytovateli.
- 16.5** Lhůta pro přenesení telefonního čísla podle čl. 16.4 VOP, včetně aktivace tohoto čísla v síti Poskytovatele, činí 4 (čtyři) pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém budou učiněny všechny úkony popsané v čl. 16.4 VOP. Přerušování poskytování služby elektronických komunikací v den aktivace nesmí být delší než 6 (šest) hodin. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskytovatel.
- 16.6** Poskytovatel 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. Poskytovatel 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. 9.15 VOP.
- 16.7** Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno a částka za přenos telefonního čísla je uvedena v Ceníku. Pokud je v Ceníku uvedeno, že cena za přenesení čísla je 0,- Kč, má se za to, že přenesení čísla je bezplatné.
- 16.8** Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést, jestliže:
- 16.8.1** to není možné z technických důvodů;
- 16.8.2** nedošlo k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášném telefonním čísle dle čl. 16.4.2 VOP;
- 16.8.3** žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
- 16.8.4** tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
- 16.9** Poskytovatel nemůže zaručit nepřerušované poskytování služby elektronických komunikací na přenášném 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 přenášném telefonním čísle.
- 16.10** Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy, vydaným ČTÚ, a postupem pro přenos telefonních čísel, které je uveden na Webu.

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

- 17.1** Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel 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 veřejné dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

- 18.1** Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejné 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 (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 ho upravit 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 uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší 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 způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, vlivy fyzikálních jevů ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 19.3** Poskytovatel odpovídá za řádnou konfiguraci 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 vsí 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 technologii je šířeno.

## **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 může hlásit 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 parametrů.
- 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 na 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. Toto se nevztahuje na případy dle čl.

19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.7 VOP či následky trestného činu Uživatelé či třetí osoby, dále na Suspendaci či přerušení.

- 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. 9.14 VOP.

## Článek 21 Reklamační a kompenzační

- 21.1 Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a vyšší účtované ceny.
- 21.2 Podání reklamační na vyšší účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamací vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamací 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 reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 21.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. V případě, že je třeba projednat reklamací se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamační do 2 měsíců od dne jejího doručení
- 21.4 Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamační souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námitky proti vyřízení reklamační u ČTÚ.
- 21.5 Podrobnosti týkající se uplatnění reklamační a reklamačního procesu upravuje Reklamační řád.

## Článek 22 Spotřebitelská ujednání

- 22.1 Spotřebitelem je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 22.2 Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
- 22.3 Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoliv 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 odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.
- 22.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://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, <http://www.coi.cz/>. Další informace o řešení sporů obsahuje Článek 26 VOP.

## Článek 23 Informace pro Uživatelé dle nařízení o otevřeném Internetu

- 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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů 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 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. 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;
- 23.4.2 Minimální rychlost: je rovna ZRP, jak je definováno v čl. 1.1.27 VOP;
- 23.4.3 Maximální rychlost: je rovna inzerované rychlosti (jak je popsána v čl. 23.4.1 VOP);
- 23.4.4 Běžně dostupná rychlost: je rovna 50% maximální rychlosti, jak je uvedena v čl. 23.4.3 VOP.
- 23.5 Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatelé na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu Uživatelé nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

## 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 nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.
- 24.2 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 zjednání 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 pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Uživatелеm. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Poskytovatel jistotu vrátí Uživateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poníženou o započtené pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm.
- 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.

## Článek 25 Přechodná 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 Uživatелеm 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 Uživateli oznámí, že ustanovení tohoto čl. 25.1 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 Uživatелеm 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 nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ (<http://www.ctu.cz/>) rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatелеm 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.
- 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. 9.8 VOP. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle čl. 9.8 VOP, má se za to, že s takovou změnou či doplněním VOP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatele závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Webu nejméně 30 dní před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 30 dní od uveřejnění na Webu, má se za to, že účinnost nastává třicátý den 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 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 výpovědí dobou a zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním smlouvy na dobu určitou). Přechodem na nový Tarif dochází k uzavření Smlouvy podle nových VOP, která se bude v celém rozsahu řídit novými VOP a 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 zaslaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- 28.3** Jakákoli zásilka zaslaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (email) 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 VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či jiné 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 považovány za 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. 09. 2017.