Všeobecné podmínky společnosti Jan Kněžínek

Článek 1 Definice

1.1 Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

1.1.1 Aktivační poplatek: cena za zřízení Služby a další činnosti, podrobnosti stanovuje čl. 10.6, příp. Ceník;

1.1.2 Cena – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Uživatel povinen za Služby platit Poskytovateli, cena může být určena i formou předplatného;

1.1.3 Ceník – ceník či oddělené ceníky, zejména Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatku za Suspendaci a její zrušení; Ceník/y vede a spravuje Poskytovatel a je/jsou k dispozici v místě provozovny/en Poskytovatele (elektronicky) a je/jsou zveřejněn/y na Webu; Ceník Služeb může mít podobu cenové kalkulačky, která Uživateli umožňuje zvolit si jeden z předdefinovaných 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);

1.1.4 ČTÚ – Český telekomunikační úřad, internetové stránky http://www.ctu.gov.cz/;

1.1.5 Definovaný uživatel – právními předpisy vymezená skupina uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je Spotřebitel a fyzická osoba podnikající;

1.1.6 Domácí síť – představuje veškeré síťové prvky a zařízení elektronických komunikací nacházející se za Přípojným bodem, jejichž účelem je umožnění využívání Služeb prostřednictvím výpočetní techniky a podobných technických zařízení v prostoru budovy Uživatele, kde se nachází Přípojný bod;

1.1.7 Dočasně poskytnuté věci – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Uživateli vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo v jiné souvislosti;

1.1.8 IP adresa – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;

1.1.9 Místo připojení – předávací bod služby, místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli; síť ani žádné síťové prvky za Místem připojení nenáleží Poskytovateli, není-li uvedeno jinak; Místo připojení může být označeno zejména ve Smlouvě nebo v zákaznické části Webu s tím, že Poskytovatel je oprávněn je kdykoli jednostranně změnit, nedojde-li tím ke zhoršení podmínek poskytování Služby Uživateli a nejedná-li se zároveň o Přípojný bod;

1.1.10 NOZ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;

1.1.11 Osvědčení – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 2438, vydané ČTÚ;

1.1.12 Poskytovatel – Jan Kněžínek, sídlem B. Němcové 98, Dačice, PSČ 380 01, IČO: 45638624, zákaznické telefonní číslo 774494684 – aktuální kontakty jsou vždy uvedeny na http://www.jdmnet.cz/;

1.1.13 Pozastavení – služba spočívající v přerušení poskytování Služby nebo Služeb ze strany Poskytovatele Uživateli, realizovaná na základě jeho výslovné žádosti (tj. období, po které Poskytovatel není Uživateli povinen poskytovat Služby dle Smlouvy, ačkoli by tak jinak byl povinen činit);

1.1.14 Připojení k Internetu – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet (síť Internet zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména řídící 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 JDMnet, je tímto pojmem myšleno Připojení k Internetu);

1.1.15 Přípojný bod – je technické zařízení umístěné u Uživatele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Místo připojení, ve Smlouvě může být označeno též jako Místo instalace; Přípojný bod zároveň předávacím bodem služby;

1.1.16 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;

1.1.17 Služby – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu s tím, že za poskytovanou službu se považuje i suspendovaná služba, tedy Služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace;

1.1.18 Služby třetích stran – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínek stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;

1.1.19 Smlouva – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, 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;

1.1.20 Spotřebitel – Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

1.1.21 Suspendace – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP, za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku účinném v okamžiku uplatnění Suspendace; přičemž tento poplatek je úhradou za administrativní úkony Poskytovatele potřebné k provedení Suspendace a související úkony; suspendováním Služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu; technické prostředky používané v rámci Suspendace jsou uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné nebo mít omezenu funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby);

1.1.22 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;

1.1.23 Uživatel – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;

1.1.24 Web – internetová adresa Poskytovatele http://www.jdmnet.cz/;

1.1.25 ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v účinném znění;

1.1.26 VOS1 – Všeobecné oprávnění vydané Českým telekomunikačním úřadem na stránkách https://ctu.gov.cz/vseobecna-opravneni/, anebo ve znění pozdějších předpisů.

1.1.27 VOP – tyto Všeobecné podmínky společnosti Jan Kněžínek (Poskytovatele);

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 provozovatelů služeb, které Poskytovatel přebírá), pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:

3.1.1 Připojení k Internetu.

3.2 Předmět a obsah dalších doplňkových služeb stanoví Ceník či Smlouva.

3.3 Uživatel bere na vědomí, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně, může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých služeb. Případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb v takovém případě není ze strany Poskytovatele porušením Smlouvy.

3.4 Jednotlivé Služby mohou být Poskytovatelem poskytovány na základě jediné Smlouvy, obsahující ujednání ohledně všech Uživatelem čerpaných Služeb, či na základě více Smluv, kdy každá obsahuje ujednání o jiné Službě či Službách.

3.5 Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb vč. jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu a/nebo na zákaznické lince Poskytovatele uvedené v čl. 1.1.12 VOP.

Článek 4 Služba Připojení k Internetu

4.1 Službou připojení k Internetu zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživatelů.

4.2 Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Uživateli přístup na Internet.

4.3 Služba Připojení k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v místě Přípojného bodu.

4.4 Služba Připojení k Internetu je poskytnuta Uživateli podle parametrů, které jsou uvedeny v Ceníku, resp. ve Smlouvě (u zvoleného Tarifu) s tím, že uvedená Služba Připojení k Internetu je definována zejména inzerovanou rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload). Parametry připojení respektují podmínky VOS1.

4.5 Rychlost Připojení k Internetu může být snížena pod úroveň VOS1, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro překážku uvedenou ve VOP, Suspendaci, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Uživatele, realizace zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu, realizace práva nebo povinnosti vyplývající z VOP nebo Smlouvy. Výskyt nových skutečností bránících řádnému přenosu dat v bezdrátové přístupové části sítě, které v době uzavření Smlouvy neexistovaly nebo existovaly v jiném rozsahu či stavu (např. nová výstavba, vysazení či vzrůst vegetace, olistění stromů apod.), není poruchou Služby a nezakládá Uživateli žádné nároky z odpovědnosti za vady.

4.6 Minimální dostupnost Připojení k Internetu upravuje VOP.

Článek 5 Tarif a změna tarifu

5.1 Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů nebo Akčních nabídek (VOP), které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Místě připojení Uživatele dostupná.

5.2 Výběr a sestavení Tarifu včetně dalších doplňkových služeb se provádí v rámci Ceníku.

5.3 Není-li Poskytovatelem na Webu či v Akční nabídce stanoveno jinak, zahrnuje nabídka Tarifu či Akční nabídky též související nabídku poskytnutí Dočasně poskytnutých věcí specifikovaných v rámci příslušného Tarifu. V nabídce Tarifu či Akční nabídky Poskytovatel zásadně uvádí standardizovanou nabídku Dočasně poskytnutých věcí s tím, že dle zvláštní dohody smluvních stran mohou být poskytnuty i jiné Dočasně poskytnuté věci, za jiných než zveřejněných podmínek (zejména cenových). Podrobnosti týkající se poskytovaných movitých věcí obsahuje VOP.

5.4 Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu), resp. Tarif zcela individuální. 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. Poskytnutí individuálního Tarifu může Poskytovatel odmítnout z jakéhokoli důvodu, resp. i bez jeho uvedení.

5.5 Provedení změny Tarifu je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele. Žádost o provedení změny je třeba zaslat písemně poštou, doručit osobně na Provozovnu Poskytovatele či jiným způsobem umožněným Poskytovatelem, při němž lze určit totožnost Uživatele.

5.6 V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu, včetně změny na individuální tarif a změny individuálního 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 nebo na neurčitou s minimální dobou plnění anebo neurčitou v době do 12 měsíců od uzavření Smlouvy či předchozí změny Tarifu a Uživatel si takto změní typ poskytovaných Služeb na Služby (zvolí jiný Tarif, včetně změny Tarifu na individuální nebo změny stávajícího individuálního Tarifu) s nižší Cenou, než mají jeho současné Služby (současný Tarif), je Uživatel v takovémto případě povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu Ceny obou Tarifů zbývající do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy

minimální doby plnění, ledaže se dohodne s Poskytovatelem jinak. 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. Není-li v Ceníku cena za změnu Tarifu uvedena, má se za to, že je poskytována zdarma.

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

Článek 6 Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

6.1 Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně, případně také v elektronické formě nebo ústní podobě prostřednictvím telefonického hovoru. Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Všechny tyto formy jsou považovány za platné.

6.2 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/v ústní podobě nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.

6.3 Přestože Smlouva mezi Uživatelem 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 telefonického hovoru/v ústní podobě. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat sdělení jeho identifikačních údajů; Smlouva (či jakákoli změna, dodatek apod.) je účinná okamžikem jejího uzavření v telefonické/ústní podobě, resp. akceptací změn ze strany Uživatele (není-li sjednáno jinak).

6.4 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.

6.5 Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy. Součást Smlouvy dále tvoří Ceník, a to výlučně v rozsahu položek výslovně sjednaných ve Smlouvě (tj. především Tarif), Reklamační řád, byl-li vydán. Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VOP, zaslání jiných obchodních podmínek Uživatelem (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 7 Ukončení Smlouvy

7.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou s dobou trvání uvedenou ve Smlouvě.

7.2 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran nebo elektronicky emailem zaslaným na e-mailovou adresu uvedenou na stránkách Poskytovatele.

7.3 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit výpovědí 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 dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7.4 Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění. V takovém případě jsou strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců, přičemž platí, že není-li ve Smlouvě uvedeno něco jiného, pak minimální doba plnění činí 3 měsíce. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou.

7.5 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou, platí, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije VOP obdobně.

7.6 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že se tato dále prodlužuje za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží za podmínek uvedených níže. V případě prodloužení Smlouvy na dobu určitou se Smlouva prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. K prodloužení nedojde, bude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně.

7.7 Bude-li ujednání o automatickém prodloužení podle VOP z jakéhokoli důvodu shledáno neplatným, pak platí, není-li sjednáno jinak, že Smlouva byla uzavřena podle VOP, 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 VOP dojde pouze v případě žádosti Uživatele, která může být učiněna kdykoli v průběhu trvání Smlouvy.

7.8 Byla-li mezi Poskytovatelem a Definovaným uživatelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskytovatel Definovaného uživatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným Definovaným uživatelem pro zasílání vyúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Definovaného uživatele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Definovaný uživatel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva automaticky na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP. Nemá-li Definovaný uživatel vůbec zájem o prodloužení Smlouvy, užije se VOP.

7.9 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené podle VOP pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. částku rovnající se součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek, na dokumentech Poskytovatele může být použito též „Hodnota závazku“). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto VOP, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí

do tří měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě. Smlouva nebo Ceník může stanovit Platbu za předčasné ukončení odchylně (zásadně nižší) než v těchto VOP.

7.10 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel oprávněn bez sankce písemně vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně VOP nebo Ceníku (smluvních podmínek) v náležitostech uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, a to ke dni účinnosti takové změny, pokud ji neakceptoval. Písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek, která byla uživateli oznámena v souladu s VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny podmínek oznámeny.

7.11 Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem definovaného ve VOP. Pokud by podmínky uvedené ve VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit pouze od poskytování této jedné Služby.

7.12 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):

7.12.1 Uživatel se dostane do prodlení s úhradou částky rovnající se Ceně jemu poskytovaných Služeb nenavýšené o další poplatky nejméně za dvě zúčtovací období,

7.12.2 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,

7.12.3 Uživatel závažným způsobem porušující Smlouvu nebo VOP,

7.12.4 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,

7.12.5 technické nebo jiné vnější důvody (např. Poskytovatel pozbude oprávnění užívat nemovitost, v níž má umístěnu technologii, jejímž prostřednictvím Služby Uživateli poskytuje, Poskytovatel pozbude potřebné oprávnění k poskytování Služeb) znemožní poskytování Služeb po dobu delší než třicet dnů (resp. po dobu, která zcela zřejmě bude delší než třicet dnů), nedojde-li k jiné dohodě stran.

7.13 Poskytovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Suspendaci s předchozím upozorněním v následujících případech:

7.13.1 na Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy;

7.13.2 Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VOP (mj. tím, že bez oprávněného důvodu neposkytl Poskytovateli součinnost potřebnou k řádnému plnění Smlouvy);

7.13.3 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 VOP;

7.13.4 Uživatel poskytl Poskytovateli nepravdivé identifikační údaje;

7.13.5 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 4 kalendářní dny, přičemž o takovéto Suspendaci bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Informaci o Suspendaci lze Uživateli sdělit případně i jiným vhodným prokazatelným způsobem. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle platného a účinného Ceníku, úhrada představuje administrativní náklady Poskytovatele spojené s reaktivací. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.

7.14 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

7.14.1 naplnění podmínek VOP;

7.14.2 porušení VOP;

7.14.3 nezajištění souhlasu pro zřízení Místa připojení/Přípojného bodu dle VOP; věci předané Poskytovatelem Uživateli dle VOP nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP.

7.15 Za závažné porušení smlouvy je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Smlouvě sjednané ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajícího porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, pokud VOP nestanoví výši jinou; tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

7.16 Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:

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

7.16.2 nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 7 dní za období 90 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v VOP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Suspendací či Pozastavením, přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP, s tím, že Poskytovatel garantuje dostupnost Služeb v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle tohoto ustanovení VOP (tedy garantuje minimální zaručenou úroveň kvality Služeb), nevyplývá-li z Ceníku nebo ze Smlouvy/VOP či jiné dohody stran něco jiného. Nedostupností Služeb podle tohoto článku není omezená nebo částečná dostupnost nebo úplná nedostupnost Služeb, způsobená vzájemným ovlivňováním jednotlivých Služeb dle VOP.

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

Článek 8 Cena za Služby

8.1 Cenou za Služby se rozumí zejména:

8.1.1 cena za zřízení Služby a s tím související poplatky (dále jen „Aktivační poplatek“) podrobněji ve VOP, přičemž Poskytovatel může nabízet i Služby či Tarify, u kterých se Aktivační poplatek neuplatní;

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

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

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

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

8.6 Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivační poplatek je splatný 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 ani dopravné. V případě prodlení s uhrazením Aktivačního poplatku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu. Nedojde-li k zaplacení Aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel 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.

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

8.8 Není-li stanoveno jinak, jsou všechny Ceny uvedeny s DPH, přičemž závazné jsou Ceny s DPH. K Cenám bez DPH bude Poskytovatelem připočteno DPH v zákonné výši. Změna DPH není považována za změnu Ceny. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se Ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká, a to způsobem dle VOP.

Článek 9 Platební podmínky

A) Obecně

9.1 Uživatel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.

9.2 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. Není-li v těchto VOP, ve Smlouvě nebo v Ceníku uvedeno něco jiného, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc.

9.3 Cenu za Služby a jiná peněžitá plnění předpokládaná Smlouvou, VOP či Ceníkem 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).

9.4 Cena za služby je splatná vždy do sedmého dne:

9.4.1 v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);

9.4.2 jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

9.5 Poskytovatel nemá nárok na úhradu Ceny za Služby po dobu trvání Pozastavení příslušné Služby. Poskytovatel má po dobu trvání Pozastavení nárok na úhradu administrativního poplatku stanoveného Ceníkem.

9.6 V případě, že Uživatel přes výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.

9.7 Není-li v těchto VOP stanoveno nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že splatnost faktury (vyúčtování) je 7 dní ode dne jejího vystavení Poskytovatelem. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

9.8 Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zasílány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, s čímž Uživatel výslovně souhlasí. Uživatel může Poskytovatele požádat o zaslání faktury – daňového dokladu běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku. 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 v následujícím měsíci, faktura za Aktivační poplatek a první platbu Ceny je vystavena vždy do jednoho týdne od zprovoznění Služby.

9.9 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužité Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou (resp. před uplynutím minimální doby trvání), a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v VOP.

9.10 Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení VOP.

9.11 Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývající Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy.

9.12 Pokud Uživatel uhradil Cenu za Službu, na jejíž úhradu Poskytovatel neměl nárok, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Ceny Uživateli na základě jeho žádosti na jím určený bankovní účet.

9.13 V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu a na náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky za Uživatelem (zejména za zaslání upomínky).

9.14 Uživatel má v souladu s OOP/3/07.2005-4 právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.

9.15 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) Přípojný bod

9.16 Bude-li Poskytovatelem požadována úhrada ceny za zřízení Přípojného bodu, je splatná zásadně na základě faktury vystavené tak, aby ji Uživatel měl v den splatnosti již k dispozici. Poskytovatel může kdykoli přijmout rozhodnutí přijímat platby v hotovosti. V takovém případě bude cena za zřízení Přípojného bodu hrazena Uživatelem technikovi Poskytovatele v den provedení montáže.

Článek 10 Práva a povinnosti Uživatele

10.1 Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.

10.2 Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.

10.3 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.

10.4 Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.

10.5 Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítí Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Poskytovatele,Popř. jakýmkoli způsobem porušujícím práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod. Uživatel zejména nesmí nadměrným provozem (užíváním) zatěžovat síť Poskytovatele, přičemž nadměrným provozem (užíváním) se rozumí mj. zejména realizace více než 300 TCP/IP spojení do Internetu (najednou) nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů.

10.6 Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.

10.7 Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.

10.8 Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb. 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.

10.9 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 takovéhoto dokladu.

10.10 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.

10.11 V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenou. Opětovné zaslání vyúčtování nebo daňové dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.

10.12 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.

10.13 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.

10.14 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 rozesíláním 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.

10.15 Jestliže je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit Místo připojení a/nebo Přípojný bod u Uživatele v či na nemovitosti, přičemž takové umístění vyžaduje souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), je Uživatel povinen tento souhlas zajistit, za což odpovídá.

10.16 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.

10.17 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.

10.18 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 nenese 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 nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda Uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.

10.19 Uživatel je povinen si zabezpečit, není-li dohodnuto jinak, hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace) dle pokynů Poskytovatele, potřebné k poskytování Služeb.

10.20 Uživatel se může s Poskytovatelem na základě jeho písemné žádosti dohodnout na Pozastavení. O Pozastavení je možné požádat a zahájit jej nejvýše 2x (dvakrát) v průběhu kalendářního roku, přičemž maximální doba trvání jednoho Pozastavení činí 5 měsíců a celková délka Pozastavení nesmí překročit 5 měsíců v rámci jednoho kalendářního roku. Pozastavení začíná v den následující po doručení žádosti o Pozastavení, jinak dnem

určeným Uživatelem v žádosti. O Pozastavení nelze požádat, a toto nebude umožněno, v průběhu trvání výpovědní doby u dané Služby. Provedení Pozastavení může být zpoplatněno, cena je uvedena v Ceníku. Pozastavení skončí uplynutím doby určené v žádosti nebo v konkrétním dni uvedeném v žádosti. Pozastavení může skončit před uplynutím dohodnuté doby jeho trvání, o což je Uživatel oprávněn požádat, v takovém případě bude Pozastavení ukončeno ke dni zvolenému Uživatelem. Pokud Uživatel zašle výpověď přede dnem ukončení Pozastavení, postupuje se stejně jako by Uživatel požádal o předčasné ukončení Pozastavení a Poskytovatel této žádosti vyhověl s tím, že Pozastavení skončí ke dni počátku běhu výpovědní doby. Za předčasné ukončení Pozastavení může Poskytovatel požadovat platbu uvedenou v Ceníku. Po dobu trvání Pozastavení se staví běh doby trvání Smlouvy nebo minimální doby plnění, jakož i lhůty související s výpůjčkou či nájmem zařízení – viz VOP. Není-li v Ceníku úhrada za Pozastavení, jeho ukončení, resp. předčasné ukončení stanovena, má se za to, že Pozastavení je prováděno zdarma.

Článek 11 Práva a povinnosti Poskytovatele

11.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanoveným Smlouvou a VOP.

11.2 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.

11.3 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.

11.4 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.

11.5 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 VOP přiměřeně.

11.6 Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.

11.7 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.

11.8 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.

11.9 Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.

11.10 Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.

11.11 Poskytovatel je povinen v rozsahu stanoveném právními předpisy informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, jsou-li mu známy, a to, je-li to možné, v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu. Poskytovatel splní tuto povinnost umístěním informace na Webu.

11.12 Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách a písemně/elektronicky kontaktovat Uživatele v případě významných dnů, výročí, svátků.

11.13 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.

11.14 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každé jednotlivé porušení VOP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

11.15 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 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 VOP. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit za celé období porušení VOP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení čl. VOP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

11.16 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.

11.17 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, Provozní podmínky služeb elektronických komunikací, Reklamační řád (je-li vydán) a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Uživateli změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v VOP.

11.18 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. zavirování, 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.

11.19 Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat či nepřirozené struktuře paketů přenášených dat při využívání Služby Připojení k Internetu má Poskytovatel, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřní infrastruktuře. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní infrastruktuře tak, aby mohl splnit požadovanou kvalitu Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně služeb pod Poskytovatelem garantované parametry. Toto technické opatření není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

11.20 Poskytovatel je oprávněn po celou dobu trvání Smlouvy nesdělit 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.

11.21 Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel. Aktuální přehled servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem je vždy uveden na Webu. Není-li dohodnuto jinak, neprovádí Poskytovatel servisní zásahy na zařízeních ve vlastnictví Uživatele či třetí osoby. Servisní služby na zařízeních Poskytovatele jsou poskytovány přednostně vzdáleným přístupem k zařízení. V případě potřeby servisního zásahu u Uživatele je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost.

11.22 Poskytovatel má právo si účtovat dopravné stanovené v Ceníku, a to zejména při každé cestě k Uživateli. Toto může vyúčtovat i v případě marného výjezdu na straně Uživatele (např. provedení servisního zásahu bylo nedůvodné nebo reklamace neoprávněná).

Článek 12 Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem, opatření na ochranu majetku Poskytovatele

12.1 Poskytovatel po uzavření nové Smlouvy s předmětem poskytování Služby Připojení k internetu Uživateli předává do bezplatného užívání Přípojný bod/Dočasně poskytnuté věci v rozsahu uvedeném ve Smlouvě, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Uživatel potvrzuje přistoupení k těmto VOP podpisem na zakázkovém listu. Pokud si Uživatel zvolí Dočasně poskytnutou věc, jejíž pořizovací cena je vyšší než pořizovací cena Dočasně poskytnuté věci příslušící k nabízenému Tarifu či Akční nabídce, bude poskytnutí takové Dočasně poskytnuté věci zpoplatněno dle Ceníku (zásadně formou nájmu Dočasně poskytnuté věci), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

12.2 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. Provozovatelem (běžným správcem) zařízení umístěných u Uživatele je Uživatel.

12.3 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.

12.4 Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s 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, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.

12.5 Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro výpůjčku uveden titul výpůjčka) věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. výpůjčky) 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. výpůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Uživateli, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevede vlastnické právo k této věci na Uživatele.

12.6 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit všechny Dočasně poskytnuté věci (vč. Přípojného bodu), resp. umožnit jejich vrácení Poskytovateli, do 30 dnů od skončení Smlouvy, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím poskytnutí (vypůjčení, pronajmutí apod.) Uživateli. Není-li uvedeno jinak, je taková cena uvedena v Zakázkovém listu. Poskytovatel se zavazuje Dočasně poskytnuté 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.

12.7 Poskytovatel zásadně poskytuje Uživateli zařízení s dlouhou dobou životnosti a možností opakovaného užívání. Vzhledem k tomu se sjednává, že pokud Smlouva, lhostejno zda uzavřená na dobu určitou či neurčitou, neurčitou s minimální dobou plnění, skončí dříve než po uplynutí 24 měsíců (polovina životnosti zařízení), musí za účelem ochrany majetku Poskytovatele provést převzetí Dočasně poskytnuté věci a její demontáž, a to vždy u Uživatele, odborná osoba zvolená Poskytovatelem. K tomuto je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu podle aktuálního platného Ceníku.

12.8 Dočasně poskytnuté věci za účelem provozu Domácí sítě jsou Uživateli zásadně pronajímány. Výše nájemného je určena ve Smlouvě či Ceníku pro každé konkrétní zařízení. Nájem zařízení umožňujících provoz Domácí sítě zaniká jejich vrácením Poskytovateli. Práva a povinnosti týkající se vrácení zařízení pro provoz Domácí sítě, zejm. VOP se užijí přiměřeně s tím, že 24měsíční lhůta pro povinné převzetí věci pro Domácí síť Poskytovatelem se počítá ode dne převzetí takové věci Uživatelem podle Zakázkového listu. Dočasně poskytnuté věci pro provoz Domácí sítě nemohou být užívány pro poskytování služeb elektronických komunikací Uživateli třetí osobou (jiným poskytovatelem). V případě porušení této povinnosti je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za první den a 150,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, která Uživateli poskytuje Služby prostřednictvím Dočasně poskytnutých zařízení. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit za celé období porušení příslušné povinnosti, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen. Údržba a opravy Dočasně poskytnutých věcí pro Domácí síť může být zpoplatněna podle Ceníku, včetně dopravy.

12.9 V případě prodlení s vrácením Dočasně poskytnuté věci, resp. neumožněním jejího vrácení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,3 % denně z ceny Dočasně poskytnuté věci udané při jejím poskytnutí (vypůjčení, 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.

12.10 Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Uživateli (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole či zakázkovém listu samostatně zatrženo prodej s uvedením konkrétní movité věci), jedná se o kupní smlouvu na prodej movité věci, kdy Poskytovatel je prodávajícím a Uživatel kupujícím, a jejímž předmětem je závazek Poskytovatele prodat tuto movitou věc a závazek Uživatele zaplatit za ni sjednanou cenu a náklady na doručení, není-li movitá věc vyzvednuta v provozovně Poskytovatele a zároveň Poskytovatel požaduje tyto náklady uhradit. Čl. 9.9 VOP není dotčen.

12.11 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 nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem a řádně uhrazena první paušální platba za Služby.

12.12 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.

12.13 O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán zakázkový list.

12.14 V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě, resp. zakázkovém listu uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou výpůjčku. 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 13 Ochrana údajů a informace o Uživatelích

13.1 Ochrana osobních údajů podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění. Poskytovatel informuje Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu. Podrobnosti stanovuje tento Článek VOP.

13.2 Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.

13.3 Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.

13.4 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům

provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.

13.5 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě oprávněného zájmu. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně, v rozsahu nutném pro zřízení a provoz Služby. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě a je s nimi zacházeno podle interních směrnic Poskytovatele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, (GDPR). Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. 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. 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 VOP.

Článek 14 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a ZEK.

14.2 Poskytovatel neodpovídá za škody či poruchy způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, vlivy fyzikálních jevů, počasí ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie nebo jejím působením, nebo za škody způsobené DDoS útoky, hackerskými útoky nebo jiným obdobným jednáním.

14.3 Poskytovatel odpovídá kontinuálně za řádnou konfiguraci jím vlastněného Přípojného bodu, kterou sám provede, nikoli za samotný provoz zařízení, neboť Poskytovatel není jeho provozovatelem, ani jej dále samostatně nespravuje (když poskytuje toliko úplatný/bezplatný servis výslovně na žádost Uživatele). 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.

14.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby.

14.5 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.

14.6 V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká.

14.7 Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního vysílání bez ohledu na to, jakou technologií je šířeno, ani za jiné služby třetích stran.

Článek 15 Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

15.1 Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Uživatel hlásí poruchy na telefonním čísle, které je uvedeno na Webu, přičemž Poskytovatel disponuje linkou, která je monitorována i mimo běžnou pracovní dobu.

15.2 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, 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 v majetku Uživatele, včetně nastavení jeho parametrů. Práva Uživatele z vadného plnění zařízení zakoupeného od Poskytovatele tím nejsou dotčena.

15.3 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.

15.4 V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.

15.5 V případě, že Služba není poskytována v rozporu s povinností Poskytovatele déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané Ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatelem, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatelem. Toto se nevztahuje na případy dle VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, dále na Suspendaci či Pozastavení anebo přerušení Služby.

15.6 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 VOP.

Článek 16 Reklamace a kompenzace

16.1 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby Přístupu k Internetu, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů, je Uživatel

oprávněn reklamovat rozsah a/nebo kvalitu Služby a/nebo je Uživatel oprávněn reklamovat výši účtované Ceny (to i bez ohledu na kvalitu Služby).

16.2 Podání reklamace na výši účtované Ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne její splatnosti. Reklamaci vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamaci 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 VOP, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu, tuto je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

16.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení.

16.4 Pokud došlo k chybnému vyúčtování Ceny v neprospěch Uživatele a tato Cena již byla Uživatelem uhrazena, je Poskytovatel oprávněn uvedenou úhradu započítat na splatné neuhrazené pohledávky za Uživatelem. Není-li takových pohledávek, vrátí Poskytovatel přeplatek Uživateli na jím sdělený bankovní účet nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace, ledaže Uživatel Poskytovateli sdělí svůj bankovní účet později. Přeplatek může být Uživateli vrácen rovněž v podobě ponížení budoucího/ch vyúčtování, případně jiným dohodnutým způsobem.

16.5 Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ.

16.6 Podrobnosti týkající se uplatnění reklamace a reklamačního procesu upravuje Reklamační řád.

Článek 17 Spotřebitelská ujednání

17.1 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.

17.2 Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.

17.3 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, https://ctu.gov.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 VOP.

Článek 18 Informace pro Uživatele dle nařízení o otevřeném Internetu

18.1 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.

18.2 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 VOP. Případným poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.

18.3 Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s parametry dle VOS1, Opatřením obecné povahy vydané Českým telekomunikačním úřadem.

Článek 19 Další ujednání

19.1 Uživatel i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání, a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.

19.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě, jestliže má za Uživatelem splatné neuhrazené pohledávky. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).

19.3 Smluvní strany mohou v případě některých Tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.

19.4 U pravidelně poskytovaných Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistotu ve výši Ceny (jeden paušál za sjednané období). Poskytovatel je oprávněn takto složenou jistotu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít jistotu k započtení (vyrovnání) pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Uživatelem. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Poskytovatel jistotu vrátí Uživateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poníženou o započtené pohledávky Poskytovatele za Uživatelem.

19.5 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.

19.6 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.

19.7 V případě, že v zastoupení jedná za Uživatele třetí osoba na základě plné moci, je Poskytovatel v případě jakýchkoli pochybností o pravosti nebo vážnosti udělené plné moci

oprávněn požadovat předložení originálu nebo ověřené kopie plné moci opatřené úředně ověřeným podpisem zmocnitele.

Článek 20 Přechodná a kolizní ustanovení

20.1 Pokud by vznikly pochybnosti o tom, že změnou VOP by mohlo dojít ke zhoršení podmínek Uživatele, použije se na úpravu vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem dosavadní znění VOP, a to v části, kde by takto postavení Uživatele mohlo být zhoršeno a nelze z tohoto důvodu od Smlouvy odstoupit, neboť ke zhoršení stavu pro Uživatele nedochází, ledaže Poskytovatel v informaci podle VOP Uživateli oznámí, že ustanovení tohoto VOP se nepoužije.

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

Článek 21 Řešení sporů a rozhodné právo

21.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

21.2 Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.

21.3 Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.

Článek 22 Změny VOP a Ceníku

22.1 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, zejména za účelem inovací a rozvoje.

22.2 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.

22.3 O změně VOP nebo Ceníku (v rozsahu, ve kterém je součástí Smlouvy – viz VOP) je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu (resp. jiném vyúčtování), v závislosti na tom, jakým způsobem je Uživateli zasíláno vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu podle VOP. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle 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 1 měsíc před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od zveřejnění na Webu, má se za to, že účinnost nastává 1 měsíc od zveřejnění. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu. Jestliže Poskytovatel ve změně VOP a/nebo Ceníku uvede, že již uzavřené smluvní vztahy se řídí dosavadními VOP a Ceníkem, pak Uživatel nemůže Smlouvu podle tohoto článku VOP vypovědět, jelikož se pro něj smluvní podmínky nemění. Jestliže bude mít Uživatel zájem v takovém případě užívat některý z Tarifů upravených novými VOP a Ceníkem pro Službu,

kterou již využívá, je to možné pouze v případě, že bude užívat Službu se stejnou nebo vyšší Cenou a zároveň stejnou nebo delší výpovědní dobou a zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním Smlouvy na dobu určitou). Přechodem na nový Tarif dochází k uzavření Smlouvy podle nových VOP, která se bude v celém rozsahu řídit novými VOP a aktuálním Ceníkem.

22.4 Lhůta dle čl. 22.3 VOP může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

Článek 23 Závěrečná ustanovení

23.1 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.

23.2 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, zásilku odmítne převzít nebo se zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná (fikce doručení).

23.3 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 (e-mail) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).

23.4 Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran dle VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem, ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či smluvní pokuty.

23.5 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.

23.6 Poskytovatel a Uživatel se zavazují poskytnout si vzájemně součinnost potřebnou k řádnému plnění Smlouvy.

23.7 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.

23.8 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.

23.9 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.10.2024.