

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI SOFTEX NCP, s.r.o.

Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem při poskytování Služeb na základě Smlouvy.

### Článek 1 – Definice

1. Pro účely VOP mají následující pojmy níže uvedený význam:
  - 1.1. **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální platby a další platby, které je Uživatel povinen za Služby platit Poskytovateli;
  - 1.2. **Ceník** – ceník Tarifů, Služeb a dalších doplňkových služeb, poplatku za Omezení Služby a její zrušení; Ceník je k dispozici v místě provozovny/en Poskytovatele a je zveřejněn na Webu;
  - 1.3. **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad;
  - 1.4. **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;
  - 1.5. **Doklady** – veškerá listinná dokumentace dodávaná se Zbožím, včetně návodů apod.;
  - 1.6. **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
  - 1.7. **Omezení Služby** – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele;
  - 1.8. **Osvědčení** – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 408, vydané ČTÚ;
  - 1.9. **OZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
  - 1.10. **Potvrzení o reklamaci** – potvrzení Poskytovatele o místu, datu a důvodu uplatnění Reklamací jakož i o požadovaném způsobu jejího vyřízení či dalších potřebných skutečnostech;
  - 1.11. **Poskytovatel** – společnost SOFTEX NCP s.r.o., se sídlem Růžová 1426, 434 01 Most, IČ: 62243608, DIČ: CZ62243608, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 8233;
  - 1.12. **Připojení k Internetu** – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet pracující na protokolech IP (Internet Protocol), která zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména různé druhy serverů, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet a připojené uživatele včetně technických prostředků použitých k jejich připojení). Služba Připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro stahování dat ze sítě Internet („download“) a pro odesílání dat do sítě Internet („upload“), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro stahování dat a pro odesílání dat se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace. Místo poměru agregace může být Služba Připojení k Internetu definována garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro stahování dat a pro odesílání dat (pokud je ve Smlouvě, propagačních materiálech atd. použit pojem CISNET, je tím myšleno Připojení k Internetu);
  - 1.13. **Přípojný bod** – je technické zařízení umístěné u Uživatele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Přípojně místo;
  - 1.14. **Přípojně místo** – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli v případě připojení uživatele pomocí bezdrátové technologie ve volném pásmu, zejména prostřednictvím Wi-Fi, se za Přípojně místo považuje vysílač, na který je nasměrován Přípojný bod;
  - 1.15. **Reklamacie** – uplatnění práva Uživatele z odpovědnosti za vady;
  - 1.16. **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu, Telefon a IPTV s tím, že za poskytovanou službu se považuje i omezená Služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Omezení Služby;
  - 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;
  - 1.18. **Smlouva** – Smlouva o poskytování 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 uveřejňuje Poskytovatel ve své provozovně a na Webu;
  - 1.19. **Spotřebitel** – Uživatel, který je fyzickou osobou, a který v právním poměru s Poskytovatelem vystupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání;
  - 1.20. **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Uživateli;
  - 1.21. **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
  - 1.22. **Telefon** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol);
  - 1.23. **VOP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti Poskytovatele;
  - 1.24. **IPTV** – kabelová televize nebo jiná forma služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV), jejíž specifikace a programová nabídka je součástí Smlouvy nebo je specifikována objednávkou Uživatele, která musí být potvrzena Poskytovatelem za podmínek stanovených Smlouvou nebo těmito VOP;

1.25. **Web** – internetová adresa Poskytovatele <http://www.softex.cz/>;

1.26. **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

### Článek 2 – Služby

- Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, případně 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:
  - Připojení k Internetu;
  - Telefon;
  - IPTV,přičemž poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu nebo individuálními parametry uvedenými ve Smlouvě.
- Jednotlivé Služby se považují každá za samostatnou Službu.
- Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

### Článek 3 – Služba Připojení k Internetu

- 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. Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Uživateli přístup na Internet.
- Služba Připojení k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v Připojné místo.
- Pokud Uživatel využívá od Poskytovatele i jiné Služby než Připojení k internetu, může mít tato jiná Služba vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako Služba Připojení k internetu, a to i v případě, že jiná Služba je poskytována jiným subjektem než Poskytovatelem. Pokud je Uživateli vedle Připojení k internetu v rámci Připojného bodu poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu následovně:
  - Služba Telefon - nemá podstatný vliv na Službu Připojení k internetu;
  - Služba IPTV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 4 Mb/s; toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je Služba IPTV současně provozována.
- Poskytovatel poskytuje Službu Připojení k Internetu s následujícími parametry:

Označení služby	Rychlost připojení k Internetu – nahrávání / stahování za sekundu			
	Minimální	Běžně dostupná	Maximální	Inzerovaná
<b>CIS Senior</b>	4 Mbit / 4 Mbit	16 Mbit / 16 Mbit	20 Mbit / 20 Mbit	20 Mbit / 20 Mbit
<b>CIS Dynamic</b>	20 Mbit / 20 Mbit	80 Mbit / 80 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit
<b>CIS Variant</b>	4 Mbit / 4 Mbit	16 Mbit / 16 Mbit	20 Mbit / 20 Mbit	20 Mbit / 20 Mbit
<b>CIS Variant 200</b>	40 Mbit / 40 Mbit	160 Mbit / 160 Mbit	200 Mbit / 200 Mbit	200 Mbit / 200 Mbit
<b>CIS Variant 300</b>	60 Mbit / 60 Mbit	240 Mbit / 240 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit
<b>CIS Variant</b>	smluvně	smluvně	smluvně	smluvně
<b>CIS WiFi NET</b>	2 Mbit / 2 Mbit	8 Mbit / 8 Mbit	10 Mbit / 10 Mbit	10 Mbit / 10 Mbit
<b>CIS WIFI FAMILY</b>	6 Mbit / 6 Mbit	24 Mbit / 24 Mbit	30 Mbit / 30 Mbit	30 Mbit / 30 Mbit
<b>CIS WIFI VARIANT</b>	10 Mbit / 10 Mbit	40 Mbit / 40 Mbit	50 Mbit / 50 Mbit	50 Mbit / 50 Mbit
<b>GNET 300</b>	60 Mbit / 60 Mbit	240 Mbit / 240 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit
<b>GNET 500</b>	100 Mbit / 100 Mbit	400 Mbit / 400 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit
<b>GNET 1000</b>	200 Mbit / 200 Mbit	800 Mbit / 800 Mbit	1000 Mbit / 1000 Mbit	1000 Mbit / 1000 Mbit

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat, tj. kb nebo Mbit = kilobit nebo megabit.  
Rychlosti zde uvedené jsou měřeny na úrovni TCP/IP protokolu na transportní vrstvě referenčního modelu ISO/OSI.

<b>CIS Senior</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, stahování malých souborů, přehrávání hudby a videosouborů v nízkém rozlišení
<b>CIS Dynamic</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, vysokorychlostní aplikace, stream 4K videa, programování, transfer dat nebo hraní on-line her
<b>CIS Variant (smluvní)</b>	vhodnost závisí na konkrétní dohodě s Uživatelem, dle jeho požadavků na rychlost, dostupnost či použití
<b>CIS WiFi NET</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích
<b>CIS WIFI FAMILY</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, stahování malých souborů, přehrávání hudby a videosouborů v nízkém rozlišení
<b>CIS WIFI VARIANT</b>	vhodnost závisí na konkrétní dohodě s Uživatelem, dle jeho požadavků na rychlost, dostupnost či použití;

- Od běžně dostupné rychlosti připojení k internetu uvedené v tabulce v předchozím odstavci může dojít k odchylkám, kdy:
  - za detekovatelnou změnu výkonu Služby Připojení k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná;

- 5.2. za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Služby Připojení k internetu delší než 30 minut. Důsledkem takovéto odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršená kvalita obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype a další) na souvislou dobu delší než 30 minut;
- 5.3. za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu Služby Připojení k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršená kvalita obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.

Při vzniku odchylek má Uživatel právo vznášet námítky, případně podávat reklamace Služby v souladu s čl. 19. těchto VOP. Pro rychlejší řešení doporučujeme kontaktovat Poskytovatele telefonicky na telefonním čísle uvedeném v čl. 18. odst. 1 VOP, kdy i tímto způsobem lze podat reklamaci Služby.

6. Minimální dostupnost Připojení k Internetu upravuje čl. 8 odst. 14 VOP.

#### Článek 4 – Služba Telefon

1. Službou Telefon se rozumí veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené.
2. Informace o Službě Telefon jsou uvedeny zejména ve Smlouvě a na Webu.
3. Služba Telefon zahrnuje hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet, doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě.
4. K využití Služby Telefon lze použít libovolné zařízení s podporou protokolu SIP dle RFC 3261.

#### Článek 5 – Služba IPTV

1. Služba IPTV je poskytována ve dvou variantách (kdy každá z nich má více programových nabídek, jak je uvedeno na Webu), a to:
  - 1.1. [IPTV – Kuki TV](#), která je Službou třetí strany - společnosti Planet A, a.s., se sídlem, U Hellady 697/4,140 00 Praha 4, IČO: 005 37 012 (dále jen „**Planet A**“);
  - 1.2. [IPTV – sledovanitv.cz](#), která je Službou třetí strany - společnosti sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČO: 016 79 01 (dále jen „**sledovanitv.cz**“).
2. Dodavatelem obsahu (rozhlasového a televizního vysílání) Uživatel, držitelem oprávnění k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání u Rady pro rozhlasové a televizní vysílání, stejně jako držitelem veškerých licencí a oprávnění k distribuovanému obsahu prostřednictvím Služby IPTV ve vztahu ke třetím stranám je:
  - 2.1. v případě IPTV – Kuki TV společnost Planet A,
  - 2.2. v případě IPTV – sledovanitv.cz společnost sledovanitv.cz.
3. Práva a povinnosti Uživatelů při využívání služby IPTV – sledovanitv.cz se řídí Všeobecnými podmínkami společnosti sledovanitv.cz s.r.o., které jsou dostupné na Webu a také na webových stránkách společnosti sledovanitv.cz <https://sledovanitv.cz> (dále jen „**VOP - sledovanitv.cz**“), a to s výjimkou platby za Službu IPTV – sledovanitv.cz, která se řídí Smlouvou, Ceníkem a těmito VOP. Podmínkami VOP - sledovanitv.cz (nikoliv podmínkami Smlouvy, Ceníku a VOP) se řídí také platby za doplňkové služby nabízené společností sledovanitv.cz, které nejsou uvedeny v Ceníku; tyto platby jsou účtovány Uživatelům přímo společností sledovanitv.cz, nikoliv prostřednictvím Poskytovatele. Nad rámec VOP - sledovanitv.cz mohou Uživatelé pro hlášení poruch a reklamaci IPTV – sledovanitv.cz využít také postup dle čl. 18. a čl. 19. těchto VOP, kdy Poskytovatel dále zajistí nahlášení poruchy, resp. vyřízení reklamace vůči společnosti sledovanitv.cz.
4. Informace o IPTV a dokumenty související se Službou IPTV jsou zveřejněny na Webu. Programová nabídka IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, v provozovně Poskytovatele, příp. může být sdělena i na základě telefonické komunikace s Poskytovatelem. Uživatel má k dispozici pouze programovou nabídkou sjednanou ve Smlouvě, příp. ve znění dodatků k této Smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu programové nabídky, zejména strukturu, počet programů a jejich pořadí, a to z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
5. Ke službám IPTV mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k IPTV je uvedena na Webu, příp. je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele.
6. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby Připojení k Internetu při současném využívání těchto vysílání.
7. V případě využívání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživatelům právo obsahy 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 IPTV je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím IPTV, 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 a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů IPTV. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavření Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit a také využít Omezení služeb.

8. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality IPTV ani doplňkových služeb, které jsou Uživateli poskytovány, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů).
9. V případě IPTV a doplňkových služeb k IPTV Poskytovatel neodpovídá za obsah televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Služba IPTV je Uživatelům poskytována nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního IPTV.
10. K využití Služby IPTV – Kuki TV je nutné zařízení (set-top-box) zakoupené, zapůjčené nebo pronajaté od Poskytovatele nebo od společnosti Planet A nebo od autorizovaných distributorů společnosti Planet A, a to vzhledem softwarovým požadavkům na toto zařízení (set-top box), kdy právy k softwaru disponuje společnost Planet A. Typy zařízení k využití Služby IPTV - Kuki TV (set-top-box) nabízené Poskytovatelem jsou uvedeny v Ceníku.

#### **Článek 6 – Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

1. Smlouvu a případné dodatky uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenaného 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, čímž je ověřena totožnost Uživatele. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná.
2. Smlouva a případné dodatky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby. U Smlouvy/dodatku uzavíraného prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.
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 IPTV, navýšení rychlosti Připojení k Internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím zabezpečené zákaznické části Webu, pokud to Poskytovatel umožňuje. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat sdělení jeho identifikačních údajů, případně hesla pro komunikaci, bylo-li poskytnuto; Smlouva (či jakákoli změna, dodatek apod.) je účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany Uživatele (není-li sjednáno jinak).
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.

#### **Článek 7 – Tarif a změna tarifu**

1. Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Připojném místě Uživatele dostupná.
2. 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 by byla pro Poskytovatele technicky nepřiměřeně náročná či finančně nákladná.
3. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele.
4. 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.

#### **Článek 8 – Ukončení Smlouvy**

1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Poskytovatele s Uživatелеm.
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, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
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. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou včetně Platby za předčasné ukončení při výpovědi Smlouvy ze strany Uživatele před sjednanou minimální dobou plnění. 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.
4. Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby tato Smlouva přechází na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, potom tato Smlouva automaticky přejde na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o automatický přechod, 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 přešla na dobu neurčitou, se použije čl. 8 odst. 2 VOP obdobně.
5. Byla-li mezi Poskytovatelem a Uživatелеm, který je spotřebitelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskytovatel Uživatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy Uživatele informovat o možnostech prodloužení Smlouvy

na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zasílání výúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Uživatele, spotřebitele, 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 Uživatel spotřebitel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP. Nemá-li Uživatel spotřebitel vůbec zájem o prodloužení Smlouvy, užije se čl. 8 odst. 4 VOP přiměřeně.

6. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené podle čl. 8 odst. 2 VOP pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (Cen jednotlivých Služeb za jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek; v případě výpovědi Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (Cen jednotlivých Služeb za jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce minimální doby plnění sjednané ve Smlouvě na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „**Platba za předčasné ukončení**“).
7. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel bez sankce oprávněn za podmínek čl. 8 odst. 8 VOP písemně vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně náležitostí Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK.
8. Uživatel je oprávněn vypovědět Smlouvu podle čl. 8 odst. 7 VOP ke dni účinnosti nabytí změny všeobecných obchodních podmínek písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli právě nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvní podmínky, která byla Uživateli oznámena v souladu s čl. 23 odst. 3 VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět.
9. Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskyvatelem definovaného v čl. 8 odst. 14 VOP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 8 odst. 14 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování pouze této Služby.
10. Poskyvatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatелеm z následujících důvodů (Poskyvatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Omezení služby, a to i bez předchozího upozornění):
  - 10.1. Uživatel nezaplatí dvě po sobě jdoucí výúčtování ve lhůtě splatnosti,
  - 10.2. Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
  - 10.3. Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, na Uživatele byla uvalena nucená správa.
11. Poskyvatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Omezení Služby s předchozím upozorněním v následujících případech:
  - 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,
  - 11.2. Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VOP,
  - 11.3. Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, výúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Poskyvatel zaslal Uživateli, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskyvatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 9 odst. 11 VOP,
  - 11.4. Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 4 kalendářní dny, přičemž o takovémto Omezení služby bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS nebo v případě, že Uživatel odebírá Službu Internet, může být informován zobrazováním webové stránky zobrazující informaci o Omezení služby místo zobrazení obsahu sítě Internet v jeho prohlížeči upozornění (toto sdělení nevylučuje uplatnění dalších technických prostředků k omezení Služeb v případě prodlení Uživatele s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku delšího než 10 kalendářních dnů). Informaci o Omezení služeb lze Uživateli sdělit případně i jiným vhodným prokazatelným způsobem. Ke zrušení Omezení služby může dojít pouze po zaplacení všech pohledávek Poskyvatele za Uživatелеm, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Omezení služby je Poskyvatel oprávněn požadovat úhradu poplatku za odblokování dle platného a účinného Ceníku, úhrada představuje administrativní náklady Poskyvatele spojené s reaktivací. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Omezení služby.
12. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:
  - 12.1. naplnění podmínky čl. 8 odst. 11.3. VOP;
  - 12.2. porušení čl. 9 odst. 5, čl. 9 odst. 6, čl. 9 odst. 7, čl. 9 odst. 8, čl. 9 odst. 13, čl. 9 odst. 14, čl. 9 odst. 16, čl. 5 odst. 5 VOP;
  - 12.3. nezajištění souhlasu majitele/ů nemovitosti/í nebo nezpřístupnění nemovitosti/í pro zřízení Přípojného místa nebo Přípojného bodu dle čl. 9 odst. 15 VOP;
  - 12.4. věci předané Poskyvatelem Uživateli dle čl. 13 VOP nejsou Uživatелеm užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP;
  - 12.5. opakované (více než 3krát) porušení čl. 9 odst. 16 VOP.
13. Za závažné porušení Smlouvy je Uživatel povinen zaplatit Poskyvateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajících porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, tímto není dotčeno právo Poskyvatele na náhradu škody.
14. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskyvatele se považuje:
  - 14.1. nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 2 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskyvatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáním v čl. 18 odst. 1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Omezením služby či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskyvatele v souladu s VOP,
  - 14.2. nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 2 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskyvatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáním v čl. 18 odst. 1 VOP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost



Služeb způsobená vyšší mocí nebo Omezením služby 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, s výjimkami stanovenými těmito VOP.

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 uplynutím výpovědní doby Smlouvy, resp. ukončením poskytování takovéto Služby, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli Platbu za předčasné ukončení u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou platbu za období odpovídající výpovědní době, v pochybnostech se má za to, že je povinen uhradit Platbu za předčasné ukončení.

### Článek 9 – Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.
2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.
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.
4. Uživatel je povinen řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
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.
6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.
7. Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.
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.
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.
10. Uživatel je povinen 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 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
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. 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.
13. Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy. 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.
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 Služby 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. Uživatel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit.
15. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele/ů nemovitosti/í, kde má být Služba poskytována (zřízeno Přípojně místo nebo Přípojný bod), s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, a je-li to potřeba také zajistit pro tyto nepřetržitý zdroj elektrické energie, a to v nebo na nemovitosti, a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Přípojněho místa nebo Přípojněho bodu souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Přípojněho místa nebo Přípojněho bodu v nebo na objektu/nemovitosti. Uživatel je zároveň také povinen objekt/nemovitost, kde má být zřízeno Přípojně místo nebo Přípojný bod, v čase a datu dohodnutém s Poskytovatelem Poskytovateli zpřístupnit nebo zajistit jeho zpřístupnění. V případě, že je na Přípojně místo nebo přípojný bod umístěno se souhlasem Uživatele zařízení Poskytovatele, přes které jsou nebo mohou být připojeni další Uživatelé, zavazuje se Uživatel zajistit pro toto zařízení nepřetržitý přívod elektrické energie (Uživatel však nenese odpovědnost za výpadky el. energie na straně jejího poskytovatele), toto zařízení nevypínat a nepřepojovat ani žádným způsobem do tohoto zařízení nezasahovat a vynaložit maximální úsilí k tomu, aby takto nemohla činit ani žádná třetí osoba, a dále pokud

dojde k nefunkčnosti nebo výpadku takového zařízení, je o této skutečnosti Uživatel nebo jím pověřená osoba povinna neprodleně informovat Poskytovatele; pokud Uživatel poruší jakoukoli z výše uvedených povinností, ztrácí nárok na veškeré výhody a slevy, kterému mu byly ze strany Poskytovatele v souvislosti s umístěním takového zařízení poskytnuty, a Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Uživateli cenu do standardní Ceny Tarifu. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

- 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 Přípojného místa nebo Přípojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.

#### **Článek 10 – Práva a povinnosti Poskytovatele**

- Poskytovatel je povinen Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanoveným Smlouvou a VOP.
- Poskytovatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- Poskytovatel je povinen 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.
- Poskytovatel předává 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.
- 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. 18 odst. 5 VOP přiměřeně.
- Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 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.
- Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
- Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
- Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.
- Při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP je Poskytovatel oprávněn vůči Uživateli uplatnit Omezení Služby, tedy zavést technické prostředky směřující k omezení Služeb na straně Uživatele. Za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek za blokadu stanovený v Ceníku. Omezením Služby není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu. Technické prostředky používané v rámci Omezení Služby mohou být 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).
- Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách.
- 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.
- Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 9 odst. 5, čl. 9 odst. 6, čl. 9 odst. 13, čl. 9 odst. 14, čl. 9 odst. 16, čl. 5 odst. 6 VOP. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.
- Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 30,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje Služby v rozporu s čl. 9 odst. 7 VOP. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit za celé období porušení čl. 9 odst. 7 VOP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení. Nárok na náhradu škody není tím dotčen.
- 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.
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, provozní podmínky služeb elektronických komunikací a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Uživateli změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 23 odst. 3 VOP.
- 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. 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.
- 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. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem především za účelem zajištění integrity a bezpečnosti sítě mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých Služeb. Tato omezení nejsou porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

21. Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. 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 služby je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel.

#### Článek 11 – Cena za Služby

- Cenou ze Služby se rozumí zejména:
  - cena za zřízení služby (Aktivační poplatek), přičemž u některých Služeb či Tarifů se zřizovací poplatek neuplatní;
  - pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;
  - ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platby za změnu IP adresy, platby za servisní služby apod.
- 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 znižují 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.
- 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.
- 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.
- Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Poplatky související se zřízením Služby stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku jsou splatné současně s první úhradou za Službu, nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak, nebo v hotovosti při zřízení Služby. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení, smluvní pokuty dle čl. 12 odst. 10 VOP a na náhradu škody. 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.
- O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle čl. 10 odst. 18 VOP.

#### Článek 12 – Platební podmínky

##### A) Obecně

- Uživatel je povinen hradit Služby Poskytovateli za podmínek stanovených ve Smlouvě a VOP.
- Ceny za Služby jsou účtovány 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.
- 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), případně v hotovosti v sídle Poskytovatele nebo inkasem.
- Cena za služby je splatná vždy do patnáctého dne:
  - v prvním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
  - jiného období, stanoví-li tak Smlouva.
- 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.
- Splatnost faktury – daňového dokladu je 14 dní ode dne jejího doručení Uživateli, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 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 adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku. Uživatel si může fakturu – daňový doklad prohlédnout v klientské zóně na Webu. Na faktuře – daňovém dokladu je vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány. V případě, že si Poskytovatel s Uživatelem dohodnou nebo si Uživatel vyžádá zaslání faktury – daňového dokladu běžnou poštou nebo doporučeně, je Poskytovatel oprávněn za toto účtovat poplatek za zaslání faktury – daňového dokladu v listinné podobě stanoveného Ceníkem; to neplatí pro první fakturu za první zřízenou Službu, tato faktura je zaslána zdarma.
- Při předčasném ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění bude účtována Platba za předčasné ukončení dle čl. 8 odst. 6 VOP.
- 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 z důvodu překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 9 odst. 15 VOP.
- V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby nebo uhradit jinou platbu dle Smlouvy je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky, a to za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody přesahující zaplacenou smluvní pokutu.
- Uživatel má právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
- Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takového právní jednání je neplatné).



13. Poskytovatel provede vyúčtování případných přeplateků Uživatele vždy jednou ročně, přičemž přeplatek bude Uživateli vrácen na jeho bankovní účet, a to po započtení případného administrativního poplatku za vyúčtování, jehož výše je stanovena Ceníkem.

## B) Telefon

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 čl. 12 odst. 4 VOP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
15. Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (čtvrtletní) provoz Služby, budou zúčtovány na základě faktury – daňového dokladu k 15. dni (není-li ve faktuře – daňovém dokladu stanovena lhůta delší) v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná měsíčně na základě faktury – daňového dokladu).
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

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 13 – Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem

1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinnost. Přípojné místo, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní příslušající zejména ze společných prostor, jsou ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Přípojného místa nebo Přípojného bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
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.
3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s čl. 13 odst. 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, a to za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.
4. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku uveden titul vypůjčka) věci. 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 takové věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Uživatele.
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 (zapůjčení, 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 100,- Kč, a to za každý den prodlení se splněním povinnosti. 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.
6. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Uživateli (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole samostatněm zatržen jako titul 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.
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 Protokol o převodu vlastnictví k věcem 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.
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.
9. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
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.

## **Článek 14 – Ochrana údajů a informace o Uživatelích**

1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování.
2. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami.
3. Podrobná úprava ochrany osobních údajů Uživatelů je obsažena v samostatném dokumentu s názvem informace o ochraně osobních údajů, který je dostupný na Webu.

## **Článek 15 – Telefonní číslo, přenositelnost čísla, blokování a odblokování čísla**

1. 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.
2. 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 přemístit mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťující 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.
3. 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 Uživatel:
  - 3.1. doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a přenos čísla k Poskytovateli. Poskytovatel v takovém případě dohodne s Uživatelem termín zahájení poskytování Služeb na přenášeném telefonním čísle;
  - 3.2. nejpozději do jednoho pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli podle předchozího odstavce učinil u dosavadního operátora úkon směřující k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Uživatel je současně povinen sdělit Poskytovateli informace obdržené od dosavadního operátora nezbytné k přenesení telefonního čísla, zpravidla unikátní kód.
4. Lhůta pro přenesení telefonního čísla podle čl. 15 odst. 3 VOP, včetně aktivace tohoto čísla v síti Poskytovatele, činí 4 (čtyři) pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém Uživatel učiní všechny úkony popsané v čl. 15 odst. 3 VOP. Přerušování poskytování služby elektronických komunikací v den aktivace nesmí být delší než 6 (šest) hodin. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskytovatel.
5. 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 Poskytovateli nejdříve zaslat formulář "Výpověď s přenesením" a tuto řádně doručit Poskytovateli. Poskytovatel poskytne Uživateli informace nezbytné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Za přenesení telefonního čísla odpovídá nový operátor. Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno a částka za přenos telefonního čísla je uvedena v Ceníku. Pokud přenosem telefonního čísla dojde k ukončení Služby před uplynutím doby, na kterou byla Služba, resp. Smlouva ujednána, použije se čl. 8 odst. 15 VOP.
6. Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést, jestliže:
  - 6.1. to není možné z technických důvodů;
  - 6.2. nedošlo k úkonu směřujícímu k ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle dle čl. 15 odst. 3.2 VOP;
  - 6.3. žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
  - 6.4. tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.
7. Poskytovatel nemůže zaručit nepřerušované poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, jestliže Uživatel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla novému operátorovi nejpozději 4. (čtvrtý) pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle.
8. Přenositelnost telefonních čísel se řídí mj. opatřením obecné povahy, vydaným ČTÚ.
9. Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem.
10. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování.

## **Článek 16 – Seznam Uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

1. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů Telefonu, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
2. Údaje zpracované podle čl. 16 odst. 1 VOP může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů.
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.
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.
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.
6. Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle čl. 16 odst. 1 VOP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření 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.

7. Za provedené služby dle čl. 16 odst. 1 a čl. 16 odst. 2 VOP může Poskytovatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.

### **Článek 17 – Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak OZ a ZEK. Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.
2. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušáním přívodu elektrické energie.
3. 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 pozdní platby Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Uživatelům v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.
4. Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby ani za programový obsah IPTV.
5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
6. V případě, že bude nade vše 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. V případě porušení garantované dostupnosti Služeb, které je závažným porušením Smlouvy, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu dnů 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 na určeným Uživatelem.
7. Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního IPTV bez ohledu na to, jakou technologii je šířeno.

### **Článek 18 – Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Není-li uvedeno jinak, může Uživatel hlásit poruchy na telefonním čísle 840 77 88 99. Hovorné na uvedenou linku je zpoplatněno dle aktuálního tarifu volajících.
2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele (zejména u Telefonu nebo IPTV), předá Poskytovatel provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě.
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.
4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závalu.
5. V případě, že Služba není poskytována na déle než 8 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 3 hodiny, 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 na určeným Uživatelem. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 17 odst. 2, čl. 17 odst. 3, čl. 17 odst. 4, čl. 17 odst. 5 a čl. 17 odst. 7 VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, dále na Omezení služby či přerušování.
6. Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Webu, pokud není tato informace dostupná ani na jednom z těchto míst, garantuje Poskytovatel dostupnost v souladu s čl. 8 odst. 14 VOP.

### **Článek 19 – Reklamační služby**

1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny, a to v souladu s § 1 písm. j) vyhlášky ČTÚ č. 135/2012 Sb., o stanovení rozsahu vyúčtování ceny podle druhu služby, v platném znění a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Podání reklamační na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu do dne splatnosti. Na žádost Uživatele však může ČTÚ o odkladném účinku reklamační rozhodnout.
3. Reklamační vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamační poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby.
4. Reklamační může Uživatel uplatnit:
  - 4.1. písemně u Poskytovatele,
  - 4.2. osobně v provozně Poskytovatele,
  - 4.3. telefonicky u Poskytovatele,
  - 4.4. případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, případně u technických závad také tak, jak stanoví čl. 18 VOP, jinak právo zanikne.
5. Po oznámení reklamační vydá Poskytovatel Uživateli Potvrzení o reklamační. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. V případě, že je třeba projednat reklamační se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamační do 2 měsíců od dne jejího doručení.
6. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamační souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námítky proti vyřízení reklamační u ČTÚ.

7. V případě uznání reklamace vyúčtování za Služby bude případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím vyúčtování za Služby. V případě uznání reklamace Služby bude případná Uživatелеm požadovaná sleva z Ceny zohledněna v následujícím vyúčtování za Služby.

#### **Článek 20 – Spotřebitelská ujednání**

1. Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
2. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedeného 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.
3. 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 jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

#### **Článek 21 – Další ujednání**

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.
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 definuje 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).
3. Smluvní strany mohou v případě některých Tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.
4. U pravidelně poskytovaných Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele zálohu ve výši 100 procent (100%) Ceny (jeden paušál za sjednané období). Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohu k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Uživatелеm. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Poskytovatel zálohu vrátí Uživateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poníženou o započtené pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm.
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.
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 22 – Řešení sporů a rozhodné právo**

1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
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 Uživatелеm a Poskyvatелеm a další spory týkající se služeb elektronických komunikací. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle OZ.

#### **Článek 23 – Změny VOP**

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, za účelem inovací a rozvoje.
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.
3. O změně VOP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatелеm způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle čl. 8 odst. 7 a násl. VOP má se za to, že s takovou změnou či doplněním VOP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatелеm závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Webu nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dříve než 30 dnů od uveřejnění na Webu, má se za to, že účinnost nastává třicátý den od zveřejnění.
4. Lhůta dle čl. 23 odst. 3 VOP mohou být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

#### **Článek 24 – Závěrečná ustanovení**

1. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
2. 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 podmínek je volně přístupné na Webu.



3. Jakákoli listinná zásilka zasláná 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).
4. Jakákoli zásilka zasláná 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).
5. 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.
6. 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.
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 OZ se nepoužije.
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.
9. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele 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 koncového uživatele 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. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamací poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu. Uživatel bere na vědomí, že parametry Služeb uvedených výše v těchto VOP existují i další parametry, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných Služeb, a to:
  - 9.1. datové omezení - které je omezením celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádných ze Služeb neuplatňuje;
  - 9.2. latence - která znamená zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu Služeb na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového Připojení k Internetu a do 15 ms u optického Připojení k Internetu. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté Služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků Uživatele; při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost;
  - 9.3. agregace - což je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jedno Připojné místo. Maximální agregace poskytovatele je 1:20. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby Uživatel nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti Služeb;
  - 9.4. ztrátovost paketů - neboli nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference nebo on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku; Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší;
  - 9.5. kolísání kvality přenosu - jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí; důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference nebo on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku; Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.
10. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2019.