

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

platné od 1. 5. 2021

1. ČLÁNEK 1 - DEFINICE POJMŮ

1. Pro účely tohoto dokumentu mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

1. Poskytovatel: Trevos Košťálov, s.r.o., IČ: 47473291, DIČ: CZ47473291, se sídlem v Košťálově, PSČ 512 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 3191

2. Provozovna : Trevos Košťálov, s.r.o, Košťálov 145, tel. +420 481 689351, e-mail: wifi@trevos-kostalov.cz

3. Web: internetové stránky Poskytovatele dostupné z <http://www.trevos-kostalov.cz>;

4. Ceník: položkový ceník či oddělené ceníky, zejména služeb el. komunikací a dalších doplňkových služeb, cen zařízení, poplatků souvisejících se Smlouvou atp.;

5. Služby: veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to zejména připojení k Internetu a s nimi spojené další doplňkové služby a servisní služby;

6. Uživatel: každá osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu a která odebírá od Poskytovatele Služby za podmínek stanovených VOP a Smlouvou;

7. Spotřebitel: Každý Uživatel, který je fyzickou osobou a využívá Služby Poskytovatele mimo rámec své případné podnikatelské činnosti.

8. OZ: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;

9. ČTÚ: Český telekomunikační úřad, internetové stránky <https://ctu.cz>;

10. ZEK: zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;

2. ČLÁNEK 2 - ÚVODNÍ USTANOVENÍ, SLUŽBY

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) upravují podmínky a postup při poskytování Služeb Poskytovatelem, Trevos Košťálov, s.r.o., IČ: 47473291, DIČ: CZ47473291 (dále jen „Poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 47 ze dne 1. 6. 2005 a Uživatelům na základě ZEK a uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a dodatků k této Smlouvě (dále jen „Dodatky“), postup při uzavírání, změně či ukončení Smlouvy, jakož i některé provozní podmínky při poskytování Služeb.

2. Poskytovatel poskytuje vedle služeb el. komunikací i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní Služba je zdarma, pak platí, že je zpoplatněna. Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb včetně jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu.

3. Konkrétní Službu poskytovanou Poskytovatelem Uživateli definuje Smlouva.

4. Poskytovatel neposkytuje Službu hlasového volání (VoIP), proto se na něj nevztahují příslušná ustanovení právních předpisů k této Službě.

3. **ČLÁNEK 3 - SLUŽBA PŘIPOJENÍ K INTERNETU**

1. Poskytovatel pro Uživatele zajišťuje připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, včetně prostředků Uživatelů;
2. Služba připojení k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v místě připojení, tj. ve fyzickém bodu (dále jako „koncový bod“), ve kterém je Uživateli poskytován Poskytovatelem přístup k Poskyvatelově síti elektronických komunikací;
3. Služba připojení k Internetu je poskytována podle parametrů uvedených ve Smlouvě či Ceníku s tím, že uvedená Služba je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), podrobněji ČLÁNEK 9

4. **ČLÁNEK 4 - SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ A ZMĚNY SMLOUVY A SLUŽEB**

1. Na základě Smlouvy, těchto VOP a případně dalších ujednání mezi smluvními stranami se Poskytovatel zavazuje poskytovat sjednané Služby a Uživatel se zavazuje za tyto Služby platit cenu v souladu se Smlouvou, VOP a účinným Ceníkem, jakož poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a jejích součástí.
2. Pro uzavření Smlouvy je Uživatel povinen sdělit Poskytovateli potřebné osobní a kontaktní údaje a předložit mu zároveň odpovídající dokumenty k jejich ověření, a to zejména prostřednictvím občanského průkazu. Zároveň souhlasí s tím, aby si Poskytovatel pořídil kopie těchto dokumentů a archivoval je. Poskyvatelovy povinnosti v oblasti nakládání s těmito dokumenty a s osobními údaji Uživatele jsou upraveny v čl. 12 těchto VOP.
3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy zejména, pokud je Uživatelem požadované místo pro poskytování Služeb nevhodné nebo by bylo poskytování Služby spojeno s neúměrnými Poskyvatelovými náklady nebo pokud by uzavření Smlouvy bylo rozporné s Poskyvatelovými právně chráněnými zájmy (předchozí dluhy vůči Poskytovateli, insolvenční řízení, likvidace apod.).
4. Smlouva je uzavírána písemně příp. jinou formou, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Pro různé druhy Služeb může Poskytovatel umožňovat různé způsoby uzavření Smlouvy. S ohledem na množství Uživatelů Poskytovatel nepřijímá žádné odchylky nebo doplňky svého návrhu Smlouvy.
5. Smlouva uzavírána v písemné podobě je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje Uživatel nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci. S ohledem na charakter poskytovaných Služeb Uživatel zpravidla podepisuje Smlouvu jako první a Poskytovatel jako druhý. Předchozí ustanovení tohoto odstavce 4.5. se obdobně užití pro případné uzavírání Smlouvy e-mailem.
6. O skutečnosti, že byla Smlouva uzavřena, vždy Poskytovatel bez zbytečných odkladů vyrozumí Uživatele na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
7. Služby budou Poskyvatelkem aktivovány bez zbytečných odkladů po uzavření Smlouvy, Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování Služby – dne aktivace Služby a to nejpozději do 14 dnů ode dne uzavření, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
8. Pokud Poskytovatel aktivuje Uživateli Službu před uzavřením Smlouvy, je oprávněn ji do uzavření Smlouvy poskytovat v omezeném rozsahu. V případě neuzavření Smlouvy do 10 dnů od aktivace Služby je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby bez náhrady ukončit.
9. Součástí Smlouvy jsou tyto VOP, Ceník (v rozsahu položek výslovně sjednaných ve Smlouvě), předávací protokoly a další dokumenty související se zařízeními, Reklamační řád, byl-li vydán, případně obsah akčních nabídek, případně další dokumenty stanovené Smlouvou.

10. Jakýkoli Dodatek lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná. Pro uzavření Dodatku ke Smlouvě platí předchozí ustanovení tohoto Článku 4 přiměřeně, pokud není ve Smlouvě nebo těchto VOP uvedeno jinak (např. 4.11 VOP).
11. Uživatel je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných Služeb (tarifů), a to na základě žádosti obsahující identifikační údaje Uživatele a popis požadovaných změn, kterou je nutné doručit v písemné podobě na adresu poskytovatele, e-mailem na wifi@trevos-kostalov.cz. Provedení změny je možné k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost Poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku Uživatele, pokud nebylo dohodnuto jinak. Poskytovatel není povinen žádosti vyhovět, a to zejména v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo pokud by byly dány důvody pro odstoupení od Smlouvy podle těchto VOP nebo pokud by změna byla technicky či finančně náročná. Poskytnutí individuálního rozsahu Služby lze odmítnout vždy.
12. Dojde-li na základě žádosti Uživatele ke změně obsahu Smlouvy před zřízením Služby nebo před zahájením poskytování Služby (např. změna umístění koncového zařízení), je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.

5. ČLÁNEK 5 - TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou plnění v délce uvedené ve Smlouvě, a to dle podmínek konkrétní Služby. Za běhu minimální doby plnění se smluvní vztah řídí přiměřeně ustanoveními VOP platnými pro Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak.
2. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této doby nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, Smlouva se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. V případě Smlouvy na dobu určitou uzavřené se Spotřebitelem se takto Smlouva znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s předchozím prokazatelným souhlasem Spotřebitele s prodloužením Smlouvy na dobu určitou. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Spotřebitel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva automaticky na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, nebo dochází k jejímu ukončení, pokud Spotřebitel vyjádří svou vůli Smlouvu ukončit.
3. Byla-li mezi Poskyvatelem a Spotřebitelem uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskyvatel Spotřebitele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným Spotřebitelem pro zasílání vyúčtování.
4. Smlouvu na dobu neurčitou jsou Uživatel i Poskyvatel oprávněni kdykoliv vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Ustanovení předchozí věty se vztahuje i pro Smlouvu na dobu neurčitou s minimální dobou plnění, pokud již tato doba uplynula.
5. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou či s minimální dobou plnění bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené 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 a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, lze vyúčtovat Spotřebiteli pouze v případě, že Smlouva skončí do 3 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 a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Spotřebiteli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě.

6. Uživatel je 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 Uživatel s těmi to změnami nesouhlasí. Písemná výpověď s uvedením důvodu s odkazem na změny smluvních podmínek musí být doručena Poskytovateli nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek, která byla Uživateli oznámena v souladu s VOP. Právo vypovědět smlouvu výše uvedeným postupem Uživatel nemá, pokud byla změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu. Právo vypovědět smlouvu bez sankce nemá též Uživatel, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.
7. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy zejména:
 1. pokud Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb dle Smlouvy;
 2. pokud nastanou při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní poskytování Uživatelem požadované Služby;
 3. pokud Uživatel uvedl ve Smlouvě úmyslně nepravdivý údaj (osobní či identifikační), neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu Smlouvy.
8. Poskytovatel je oprávněn všechny druhy Smluv vypovědět:
 1. v případě soustavného opožděného placení cen za Služby nebo jejich soustavného neplacení (v rozsahu tohoto oprávnění dle účinných právních předpisů – viz § 65 ZEK); Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny;
 2. pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb Poskytovatelem;
 3. pokud růst vegetace na pozemku Uživatele nebo na třetí osobou vlastněné nemovitosti umístěné mezi koncovým bodem Uživatele a nemovitostí, na které má Poskytovatel umístěny technologie umožňující poskytování jeho Služeb, Poskytovateli objektivně znemožní nebo podstatně ztíží poskytování Služeb Uživateli do jeho koncového bodu;
 4. pokud Uživatel vstoupí do likvidace, byl na něj podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o jeho úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa;
 5. v případě závažného porušování smluvních podmínek ze strany Uživatele, kdy za závažné porušování smluvních podmínek se považuje především porušení čl. 7.2.6, 7.2.7, 7.2.9, 7.2.10, 7.2.11, 7.2.12, 7.2.15, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 11.4 VOP.
9. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde zaviněním Poskytovatele k souvislému přerušení dodávky Služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně Uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování Služeb Uživateli).
10. 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 a nejde-li o případ z odst. 5.11. Pro doručování odstoupení dle tohoto odstavce i předchozích odstavců tohoto článku a odst. 5.11 se přiměřeně (tj. zejména s výjimkou výpovědní doby) použije čl. 5.14 VOP
11. Spotřebitel je oprávněn odstoupit písemně od Smlouvy také v případě, že Smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace (email, telefonicky) nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy; nedošlo-li do té doby k úplnému poskytnutí Služeb Poskytovatelem.

12. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 10 (deseti) kalendářních dnů po jejím zániku.
13. V případě, že Smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí Smlouvu dřívější, závazky Uživatele z předcházející Smlouvy nezanikají a přecházejí na Smlouvu pozdější (v takových případech se z Uživatелеm poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm, a to z kterékoli z navazujících Smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována – viz čl. 6.8 VOP).
14. S výjimkou dle odst. 5.6 těchto VOP činí výpovědní doba 30 dní, není-li ve Smlouvě sjednána lhůta kratší. Její běh započíná prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď Poskytovatele je vždy písemná. Výpověď Uživatele může být učiněna též písemně. Písemná výpověď Uživatele musí být podána osobně na adrese poskytovatele, nebo být zaslána doporučenou poštou.

6. **ČLÁNEK 6 - CENA ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY**

1. Uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté Služby ve výši dle Smlouvy, resp. Ceníku platného v den poskytnutí Služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Údaje o cenách Služeb obsažené přímo ve Smlouvě mají přednost před Ceníkem – tím však není Ceník nahrazen ohledně jiných cenových údajů. Pokud je ve Smlouvě uvedena konkrétní výše ceny Služby s přímým odkazem na Ceník (například větou „Seznam poskytovaných služeb a údaje o jejich aktuálních cenách dle Ceníku včetně DPH“, jde pouze o konstatování aktuální ceny Služby dle Ceníku a ustanovení první části předchozí věty tohoto odstavce se nepoužije. Aktuálně platný Ceník je přístupný v Uživatelském centru a na Webu; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách Služeb. Ceny jsou uváděny zásadně s DPH.
2. 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. Poskytovatel v Akční nabídce stanoví transparentní a nediskriminační podmínky, které musí být splněny pro využití stávajícími Uživateli.
3. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto Služeb. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Uživateli účtována poměrná část ceny za Služby.
4. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované Služby: aktivační poplatek, pravidelné měsíční ceny za Služby, nájemné za užívání zařízení k využívání Služeb, zálohu na Služby a další ceny za Služby dle Smlouvy (zejména servisní služby včetně dopravného) či jiných smluvních ujednání a Ceníku.
5. Aktivační poplatek zahrnuje náklady Poskytovatele nezbytné ke zprovoznění dané Služby (zejména náklady spojené s poskytnutím koncových zařízení, jejich instalací a přivedením poskytovatelovy sítě elektronických komunikací k těmto zařízením) a další činnosti a práce stanovené v Ceníku ve standardním rozsahu. Náklady spojené s větším rozsahem práce nebo náklady spojené s nestandardními požadavky Uživatele nejsou v aktivačním poplatku zahrnuty a Uživatel je povinen uhradit za ně cenu v souladu s Ceníkem. Do okamžiku zaplacení aktivačního poplatku mohou být Služby poskytovány v omezeném rozsahu. Ustanovení o aktivačním poplatku se přiměřeně vztahuje i na případy změn Smlouvy uskutečňovaných z důvodu na straně Uživatele. Při zániku Smlouvy se aktivační poplatek nevrací.
6. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud není ve Smlouvě, Ceníku nebo těchto VOP uvedeno jinak, jsou ceny za Služby a veškeré další Poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 10 dnů ode dne jeho vystavení. Způsob platby cen za poskytnuté Služby je dohodnut ve Smlouvě.

7. Uživatel má právo na vyúčtování ceny v souladu s ZEK a případnými prováděcími předpisy k ZEK. Poskytovatel předkládá Uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Pokud Poskytovatel s Účastníkem neujedná jinak, je vyúčtování cen za poskytnuté služby předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno, resp. do 10. dne měsíce následujícího po skončení zúčtovacího období. Na základě Uživatelova požadavku může být vyúčtování Uživateli zasíláno na adresu nebo e-mail Uživatele uvedený ve Smlouvě. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání (kromě zaslání e-mailem) poštou může být Poskytovatelem zpoplatněno dle aktuálně účinného Ceníku.
8. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet Poskytovatele (v případech plateb na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti v sídle poskytovatele. Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (Poskytovatele) a variabilního symbolu; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě jakékoli úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je Poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž Uživatel výslovně souhlasí podpisem Smlouvy. Rovněž platby uhrazené Uživatелеm na základě trvalého příkazu k úhradě je Poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Uživatele, pokud Uživatel nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
9. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti Uživatele, a to cestou změny Smlouvy dle článku 4 těchto VOP. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zrealizována k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v účinném Ceníku, případně v přehledu druhů služeb na Webu.
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. Překážkou na straně Uživatele jsou zejména případy absence zařízení a prostředků dle 7.2.5 VOP a neplnění Uživatelových povinností dle 7.2.6 VOP, 7.2.7 VOP, 7.2.9 VOP nebo 9.1 VOP. Dobrovolné nevyužívání služby Uživatелеm (dovolená, nechuť k užívání služby apod.) také nemá žádný vliv na povinnost Uživatele k hrazení cen Poskytovatelem poskytovaných služeb.
11. Poskytovatel může vyúčtovat Uživateli při uzavření Smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše roční platby za sjednané služby splatnou do 15 dnů od doručení vyúčtování zálohy. Záloha bude vrácena Uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však Uživatel veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli, bude záloha nejprve užita k jejich uhrazení.
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 či jinak dle dohody smluvních stran a to bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od zjištění přeplatku.
13. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby je Poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
14. Jestliže má Uživatel s Poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je mu na základě dohody s Poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech poskytovaných

Služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Uživateli poskytování všech Služeb na takovém vyúčtování uvedených.

15. Nezaplatil-li Uživatel ve lhůtě splatnosti cenu za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej na tuto skutečnost prokazatelně upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu v délce nejméně sedmi dnů. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn Uživateli zamezit aktivní přístup ke všem poskytovaným Službám. Poskytovatel je oprávněn své pohledávky za Uživatelem po Uživateli v souladu s příslušnými právními předpisy vymáhat nebo je postoupit třetímu subjektu.

7. ČLÁNEK 7 - PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Práva a povinnosti Uživatele:

1. Uživatel má mimo jednotlivá ujednání Smlouvy a VOP právo zejména:
 1. přístupu ke všem běžným Službám sítě Internet bez technických omezení ze strany Poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VOP, ve Smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem;
 2. na informace o změnách smluvních podmínek;
 3. na doručování vyúčtování – podrobněji ČLÁNEK 6;
 4. přístupu k archivované Smlouvě a v případě Spotřebitele na informace o Smlouvě podle ZEK v elektronické nebo listinné formě – ve formě, která je trvale uchovatelná;
 5. přístupu a další práva ohledně osobních údajů – podrobněji ČLÁNEK 12 VOP
 6. přístupu k Poskytovateli s právem obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně – podrobněji ČLÁNEK 10 VOP.
2. Uživatel se zavazuje zejména:
 1. platit ceny za Služby a servisní úkony ve výši dle aktuálně účinného Ceníku v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou; uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek;
 2. poskytnout Poskytovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném ZEK, přičemž již poskytnutím údajů Uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů;
 3. neprodleně, nejpozději do 10 dnů opravit, aktualizovat nebo Poskytovatele neprodleně informovat o změně údajů, pokud se osobní údaje Uživatele změny nebo jsou nepřesné (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu). Informace o změnách provede osobně v sídle firmy, nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu firmy.
 4. průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku a dalších smluvních podmínek a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto poté, co mu budou změny oznámeny;
 5. zabezpečit si hardwarová zařízení a softwarové prostředky včetně jejich instalace a jejich funkčnost a kompatibilitu se Službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak;
 6. poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě zařízení Uživatele, zejména vždy sdělit přístupové jméno a přístupové heslo pro konfiguraci koncového zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou Službu;
 7. nepřipojovat ke koncovému zařízení Poskytovatele ani do telekomunikační sítě, prostřednictvím které jsou Služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky

bezpečnostních, technických a jiných norem nebo parametrů nutných pro bezproblémovou funkčnost uvedených na Webu nebo neschválená dle českých právních předpisů;

8. pro komunikaci s Poskytovatelem využívat primárně kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě . To neplatí pro případy dle odst. 9.1 těchto VOP.
 9. umožnit (a to v případě havárie i okamžitě) Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu, přičemž je zvláště povinen zajistit souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), jestliže je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit koncový bod na majetku třetí osoby;
 10. nepokoušet se o průnik do datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;
 11. nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
 12. zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty, nečinit DDoS útoky apod.;
 13. nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji a zamezit jejich zneužití, přístupové jméno a přístupové heslo dle odst. 7.6.2.2 této smlouvy; v případě porušení této povinnosti nese Uživatel odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
 14. bezodkladně sdělit Poskytovateli veškeré Uživateli známé skutečnosti způsobilé nepříznivě ovlivnit poskytování Služeb (živelná pohroma, stavebně-rekonstrukční práce apod.);
 15. zajišťovat, aby hromosvodová soustava nacházející se u místa koncového bodu vyhovovala platné ČSN normě, a to včetně provádění pravidelných revizí této soustavy specializovaným subjektem;
 16. zajišťovat, aby růst vegetace na pozemku Uživatele umístěném mezi koncovým bodem Uživatele a nemovitostí, na které má Poskytovatel umístěny technologie umožňující poskytování jeho Služeb, nebránil v poskytování Služby;
 17. v případě umístění koncového bodu výše než 8 m nad úrovní terénu zajistit Poskytovateli na svůj náklad v tomto místě zdvižnou plošinu, pokud se Uživatel s Poskytovatelem nedohodou jinak; to platí nejen pro instalaci a odinstalování Poskytovatelových zařízení v koncovém bodu, ale též pro veškeré servisní a havarijní práce dle Smlouvy nebo těchto VOP.
3. Uživatel není oprávněn zejména:
1. poskytovat Služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Uživatelem písemně dohodnuto jinak;
 2. změnit místo koncového bodu bez vědomí Poskytovatele;
 3. jakkoliv zasahovat do zařízení Poskytovatele ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od Poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou a je povinen tuto škodu Poskytovateli nahradit (jakož i uhradit cenu případného servisního zásahu dle aktuálně účinného Ceníku); o zařízení Poskytovatele je Uživatel povinen pečovat s péčí řádného hospodáře.

4. nadměrným provozem (užíváním) zatěžovat síť Poskytovatele, přičemž nadměrným provozem (užíváním) se rozumí mj. zejména realizace více než 150 TCP/IP spojení do Internetu (nejednou) nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů.
4. Uživatel bere na vědomí, a souhlasí s tím, že:
 1. pokud nebude splněn bod 7.2.9 výše, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy; Uživateli není v těchto případech Poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované Služby a pokud v důsledku shora uvedených jednání, či opomenutí nebo jiného porušení Smlouvy ze strany Uživatele dojde ke snížení kvality Služby, nemá Uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za Službu nebo její poměrné části;
 2. komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací nemusí být bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny;
 3. při užívání Služeb nebo jiných služeb online existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k zařízení Uživatele – za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost;
 4. Uživatel je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení;
 5. Poskytovatel vede elektronickou databázi Uživateli uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni s tím, že Poskytovatel je oprávněn k případnému měření objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popřípadě jinými činnostmi obdobného charakteru – tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů;
 6. v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování Služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany Uživatele apod.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.

Práva a povinnosti Poskytovatele:

5. Poskytovatel je oprávněn zejména:
 1. měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování Služby s tím, že Uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;
 2. provádět vzdálenou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování Služeb, a to jak zařízení ve vlastnictví Uživatele, tak zařízení ve vlastnictví Poskytovatele za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení s tím, že v případě nemožnosti vzdáleného zásahu může situace vyžadovat následný výjezd servisního technika k Uživateli, který je Poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle aktuálně účinného Ceníku.
6. Poskytovatel se zavazuje zejména:
 1. poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP;
 2. přidělit Uživateli po uzavření Smlouvy:
 1. přístupové jméno a přístupové heslo zařízení v koncovém bodu pro autorizaci přístupu do Poskyvatelovy sítě elektronických komunikací; toto přístupové jméno i přístupové heslo je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu přístupového jména a přístupového hesla Poskytovatel oznámí Uživateli bez zbytečných odkladů po provedení změny.
 3. omezit či přerušit poskytování Služeb z důvodu oprav či údržby sítě, vždy pouze po nezbytně nutnou dobu a odstraňovat závady na své straně v co nejkratší době zpravidla

v rámci běžných pracovních dní do 48 hodin od jejich nahlášení Uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci; o plánovaných servisních akcích bude informovat Uživatele v dostatečném předstihu na e-mailovou adresu uvedenou Uživatelem ve Smlouvě.

8. ČLÁNEK 8 - OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU A SKUTEČNOSTI OVLIVŇUJÍCÍ KVALITU SLUŽBY

1. Uživatel bere na vědomí, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména sníženou rychlostí (soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.). Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy). Případné zhoršení kvality poskytované Služby z uvedeného důvodu nenesou známky žádné z odchylek a v takovém případě není porušením Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). 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.
3. Poskytovatel je oprávněn užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. 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. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly síť 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.
4. Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry, kdy:
 1. minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a odesílání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ odpovídá obecně alespoň hodnotě 30% inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Uživatel je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;
 2. běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat; hodnota běžně dostupné rychlosti činí 60% inzerované rychlosti a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne;

3. maximální rychlostí je nejvyšší možná rychlost stahování a odesílání dat v rámci Uživatelského koncového bodu Poskytovatelovy sítě a je rovna inzerované rychlosti;
 4. inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna maximální rychlosti.
 5. 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 – obdobně k dopadům čl. 8.1 VOP.
 6. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
 7. Velká opakující se odchylka je odchylka, při níž dojde alespoň ke třem detekovatelným poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
 8. V případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky je Uživatel oprávněn Službu reklamovat, a to postupem dle ČLÁNKU 10 VOP.
 9. Rychlost připojení k Internetu může být snížena pod úroveň minimální rychlosti, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro překážky na straně Uživatele, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Uživatele, realizaci zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu, realizaci práva nebo povinnosti vyplývající z VOP nebo Smlouvy, výskyt nových objektů bránících řádnému přenosu dat, které v době uzavření Smlouvy neexistovaly nebo existovaly v jiném rozsahu či stavu (např. nová výstavba, vysazení či vzrůst vegetace, olistění stromů apod.). Snížení rychlosti z důvodů uvedených v tomto ustanovení není poruchou Služby a nezakládá Uživateli žádné nároky z odpovědnosti za vady.
- 9. ČLÁNEK 9 - HLÁŠENÍ PORUCH, ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN**
1. Uživatel oznamuje poruchy či nedostupnost Služby Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to na speciálním k tomu určeném telefonním čísle tzv. „HOTLINE“ +420 604553444, které je v provozu nejméně denně od 08:00 hodin do 20:00 hodin, a to vždy formou telefonického hovoru; oznamování formou SMS zprávy není přípustné. Každé oznámení je zároveň povinen potvrdit na e-mail Poskytovatele. V každém takovém oznámení (tzn. jak telefonicky, tak zároveň i v potvrzovací e-mailové zprávě) je Uživatel za účelem identifikace koncového bodu povinen sdělit Poskytovateli nejméně jméno a příjmení/název Uživatele, adresu místa, kde se koncový bod nachází, a číslo Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v pracovních dnech nejpozději do 48 hodin od řádného nahlášení Uživatelem (tj. od nahlášení souladného s předchozími ustanoveními tohoto odstavce), je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušování dodávky elektrické energie apod.). Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel třetí osobě, nebo jinému provozovateli zajišťujícímu Službu, informaci o této poruše či závadě a zasadí se o co nejrychlejší odstranění závady.
 2. V případě poruchy nebo vady Služby na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit poměrnou část ceny za vadu v plnění. Uživatel je mimoto oprávněn požadovat pouze přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby, pokud není splněna lhůta pro nápravu. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění

Uživatel, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatel. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 9.3 až 9.8_VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, přerušení Služeb pro neplacení ceny Služeb.

3. Poskytovatel 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. V případě připojení jiných zařízení, než schválených Poskytovatelem, nenese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost Služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti Služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných Služeb.
4. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele o poruše ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.
5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
6. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele. Rovněž neodpovídá za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených Uživatelových dat, pokud k ní nedošlo přímo v Poskytovatelově systému. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací Uživatel. Poskytovatel též není odpovědný za nepřímé ani přímé škody způsobené neposkytnutím služby v obvyklé kvalitě nebo odstoupením od Smlouvy, jako jsou například škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu nebo zisku, obchodního případu, dat, zákazníků, dobrého jména apod.
7. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití jemu svěřených přístupových údajů (přístupové jméno a přístupové heslo) dle ust. 7.6.2 VOP) a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto přístupových jmen a 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 účinného Ceníku.
8. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost.
9. Smluvní strany neodpovídají za plnění či neplnění v případě zásahu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli smluvních stran a brání jim v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž na nich nelze spravedlivě požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátily, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry či jiné živelné katastrofy, extrémně nepříznivé počasí či změna právního řádu, DDoS útoky, hackerské útoky nebo jiná obdobná jednání.
10. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah Uživatelem přenesených zpráv (informací).

10. ČLÁNEK 10 - REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služeb nebo na poskytovanou Službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb, zejména v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby připojení k Internetu, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů). Reklamacie se Uživatel a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VOP a platnými právními předpisy.
2. Reklamacie se uplatňují písemně na adresu poskytovatele nebo e-mailem. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na Webu (byl-li vypracován). Reklamacie by měla

obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Uživatele, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo Smlouvy, popis reklamované Služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou Službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

3. Reklamací na poskytnutou Službu nebo na vyúčtování ceny Služby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, resp. doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Uživatel se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
5. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Uživatele, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
6. Pokud Poskytovatel nevyhoví reklamaci, nebo nebude Uživatel jinak s vyřízením reklamace souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námítky nemá odkladný účinek a Uživatel se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele, popřípadě Uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
7. Postup při vyřizování reklamací se nevztahuje na vady zařízení potřebných k užívání Služeb. V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména OZ.

11. **ČLÁNEK 11 - ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE**

1. Pokud Poskytovatel poskytne Uživateli do užívání (lhostejno zda úplatně či bezplatně) svá zařízení, nepřechází na Uživatele vlastnické právo, není-li výslovně uvedeno, že se jedná o převod vlastnického práva. Uživatel je povinen zařízení Poskytovatele užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel předává zařízení Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání. Provozovatelem (běžným správcem) Poskytovatelových zařízení umístěných u Uživatele je zásadně Uživatel, který je tak povinen činit s péčí řádného hospodáře.
2. Poskytovatel poskytuje zařízení do užívání výhradně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn žádat neprodlené vydání zařízení, pokud zjistí, že nejsou užívána řádně a v souladu s jejich určením a povinnostmi Uživatele. V takovém případě je Uživatel neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od výzvy povinen vydat Poskytovateli zařízení nebo mu umožnit tato zařízení odborně demontovat, k čemuž se mu Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost .
3. Po ukončení Smlouvy se Uživatel zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, vrátit poskytnutá zařízení Poskytovateli nebo mu umožnit tato zařízení odborně demontovat a zavazuje se poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že Uživatel neumožní demontáž zařízení nebo zařízení nevrátí, má Poskytovatel nárok na náhradu škody ve výši hodnoty zařízení uvedené ve Smlouvě či v Ceníku. Vracené zařízení musí být vždy ve stavu, v jakém je Uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, jinak Uživatel odpovídá za způsobenou škodu. V případě

výzvy k vrácení zařízení pro porušování pravidel dle užívání odst. 11.2 se tento článek užije přiměřeně.

4. Smluvní strany k předchozím odst. 11.2 a 11.3 ujednávají, že přijímací anténu a související elektroniku v koncovém bodě není Uživatel oprávněn demontovat sám.
5. O každém předání a převzetí zařízení bude sepsán písemný záznam.
6. Za výměnu zařízení nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
7. Uživatel je srozuměn se skutečností, že s odstraněním přijímací antény (jakožto jednoho z případně poskytnutých zařízení) je spojeno zvýšené opotřebení místa, na kterém byla anténa instalována. Poskytovatel po skončení poskytování Služeb neprovádí uvedení těchto míst do původního stavu – případná oprava těchto míst (drobné zednické, malířské, pokrývačské a jiné práce) nemůže být realizována Poskytovatelem, který k provádění takových prací nemá příslušné živnostenské oprávnění. V případě zájmu o provedení takových prací je Uživatel povinen zajistit si je svépomocí nebo u třetího subjektu, vždy však svým nákladem.
8. Uživatel je srozuměn se skutečností, že zařízení Poskytovatel poskytuje bezúplatně jen u některých druhů Služeb, jak je podrobněji uvedeno v Ceníku.

12. **ČLÁNEK 12 - OCHRANA ÚDAJŮ A INFORMACE O UŽIVATELÍCH**

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.
2. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle účinného Ceníku.
3. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.
4. Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Uživatel s tímto zpracováváním svých osobních údajů souhlasí. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy a jejího plnění. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

13. **ČLÁNEK 13 - ŘEŠENÍ SPORŮ A ROZHODNÉ PRÁVO**

1. Smlouva, VOP a právní vztahy založené Smlouvou nebo na jejím základě se řídí právním řádem České republiky.
2. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

3. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do 30 dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
4. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: spotřebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: <https://ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů je uvedena na webové stránce <https://coi.cz/>.
5. Soudem místně příslušným k rozhodování řízení vedeného proti zahraniční osobě je vždy věcně příslušný český soud, v jehož obvodu se nachází sídlo Poskytovatele.

14. **ČLÁNEK 14 - ZMĚNY VOP A CENÍKU**

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat VOP nebo Ceník a další smluvní podmínky, a to co se týká obsahu a rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inovací, rozvoje apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými Službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
2. O změně smluvních podmínek a Ceníku Poskytovatel vyrozumí Uživatele způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn podle 5.6 VOP. Nevypoví-li Uživatel Smlouvu, má se za to, že se změnou či doplněním VOP nebo Ceníku Uživatel souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatele závaznou.
3. Informace o změně smluvních podmínek budou uveřejněny také na Webu a v provozovnách Poskytovatele vždy nejméně 1 měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Uživatele vyrozumí oznámením do e-mailové schránky Uživatele určené pro komunikaci s Poskytovatelem. Pokud je jako datum účinnosti ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od uveřejnění na Webu, má se za to, že účinnost nastává 1 měsíc od uveřejnění.
4. Lhůta k uveřejnění změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.
5. Nové VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.

15. **ČLÁNEK 15 - SPOLEČNÁ, ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ**

1. 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, zásilku odmítne převzít nebo se zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná (fikce doručení).
2. 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 (e-mail) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení e-mailu).
3. 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 nebo plné moci opatřené úředně ověřeným podpisem.

4. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné její výši. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 10 dní ode dne doručení výzvy.
5. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran, jež mají trvat až do jejich uspokojení.
6. Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto VOP na jinou osobu.
7. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy převést na třetí osobu i bez předchozího souhlasu Uživatele.
8. Smluvní strany 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).
9. Skutečnosti Smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a OZ. Pokud Smlouva nebo VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.
10. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VOP má vždy přednost české znění.
11. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti 1.4.2021. Tímto datem pozbývají účinnosti předchozí všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací ze dne 01.01.2007.

V Košťálově dne 21.3.2021