

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

## 1. Definice a výkladová ujednání

- 1.1. Ceník: přehled cen Služeb, je k dispozici na Webu a v Zákaznickém centru.
- 1.2. ČTÚ: Český telekomunikační úřad, internetové stránky <http://www.ctu.cz>.
- 1.3. Definovaný účastník: právními předpisy vymezená skupina Účastníků, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným Účastníkem je spotřebitel a fyzická osoba podnikající.
- 1.4. Koncové místo: místo, kde se Účastník připojuje k síti Poskytovatele a odebírá Služby – podrobněji čl. 5.1.
- 1.5. Mikropodnik: souhrnné označení pro mikropodniky a malé podniky dle Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků a neziskové organizace dle ust. § 146 OZ v případě, že tuto skutečnost subjekt Poskytovateli doložil prohlášením před uzavřením Smlouvy.
- 1.6. OZ: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 1.7. Poskytovatel: identifikace společnosti
- 1.8. Provozovatel: provozovatel služby IPTV;
- 1.9. Shrnutí smlouvy: dokument, který v souladu s ust. § 63 odst. 5 a odst. 6 ZEK obdrží Definovaný účastník a Mikropodnik.
- 1.10. Smlouva: smlouva, jejíž předmět je vymezen v čl. 3.1, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto Všeobecné podmínky a je uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem; Smlouvou se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí též veškeré její součásti, přílohy a dodatky; Smlouva může mít podobu rámcové smlouvy, realizována bude formou dílčích smluv (objednávek).
- 1.11. Spotřebitel: Účastník – fyzická osoba, který uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.12. Účastník: fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu; výrazem Účastník v těchto Všeobecných podmínkách se též rozumí Uživatel, nevyplyvá-li ze Smlouvy něco jiného.
- 1.13. Vyhláška o paušální náhradě: vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.
- 1.14. Vyúčtování: vyúčtování služeb, na něž má Účastník právo v souladu a v rozsahu se ZEK; formu Vyúčtování určují Všeobecné podmínky a dohoda Smluvních stran;

- 1.15. Web: internetové stránky Poskytovatele dostupné na adrese [www.cernovice.net](http://www.cernovice.net)
- 1.16. Zákaznické centrum: organizační jednotka Poskytovatele určená ke kontaktu s Účastníky, a to zejména telefonickou, elektronickou či písemnou formou. Aktuální kontakty jsou vždy uvedeny na Webu.
- 1.17. ZEK: zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.18. Pokud se hovoří o Smlouvě, zahrnuje to všechny součásti Smlouvy, nevyplyvá-li z textu, že se příslušná část týká pouze dílčího dokumentu.
- 1.19. Pokud tyto Všeobecné podmínky bez bližšího určení odkazují na odstavce či články, jde o číslovaná ustanovení těchto Všeobecných podmínek.
- 1.20. Pokud se hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.

## 2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Poskytovatel prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností dle Smlouvy, zejména je držitelem platného osvědčení k podnikání vydaného ČTÚ č. 80.
- 2.2. Tyto Všeobecné podmínky, jakožto součást Smlouvy, upravují podrobněji práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Aplikační přednost má však obsah Smlouvy samotné, případně dílčích dokumentů, které jsou s těmito Všeobecnými podmínkami v rozporu.
- 2.3. Aktuální znění Všeobecných podmínek je veřejně dostupné na Webu a v Zákaznickém centru.

## 3. Smlouva a její uzavření

- 3.1. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a Účastník se zavazuje dodržovat podmínky poskytování Služeb a za jejich poskytnutí zaplatit cenu dle Smlouvy, resp. Ceníku. Návrh vzorové Smlouvy, včetně jejích změn, uveřejňuje Poskytovatel v Zákaznickém centru a na Webu.
- 3.2. Smlouva se uzavírá:
  - 3.2.1. jako nepojmenovaná podle § 1746 odst. 2 OZ, zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona ZEK;
  - 3.2.2. písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Účastník informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví Všeobecné podmínky nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje, přičemž informace Spotřebiteli, resp. Definovanému účastníkovi a

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

- Mikropodniku jsou v souladu s právními předpisy poskytovány vždy v listinné či elektronické podobě.
- 3.3. Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne Definovanému účastníkovi a Mikropodniku řádně vyplněné Shrnutí Smlouvy
  - 3.4. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma Smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Poskytování Služeb je zahájeno v den úspěšné instalace Koncového místa, popř. zařízení Účastníka či Poskytovatele. Úspěšnost instalace může Poskytovatel ověřit pomocí koncového zařízení.
  - 3.5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě, jestliže:
    - 3.5.1. má za Účastníkem splatné neuhrazené pohledávky;
    - 3.5.2. Účastník neplnění další závazky vůči Poskytovateli, nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
    - 3.5.3. Účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon.
  - 3.6. Součástí Smlouvy vedle těchto Všeobecných podmínek dále tvoří:
    - 3.6.1. Ceník, a to výlučně v rozsahu položek výslovně sjednaných ve Smlouvě (tj. především typ Služby);
    - 3.6.2. reklamační řád, byl-li vydán;
    - 3.6.3. a případný obsah Akčních nabídek, jež má přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek.
  - 3.7. Účastník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle dvanáct (12) měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující dvanáct (12) měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Účastníka.
  - 3.8. Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
  - 3.9. Smlouva může být měněna písemnou dohodou Smluvních stran, nebo postupem uvedeným ve Smlouvě.
  - 3.10. Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o bezplatné přenesení čísla v souladu s ust. § 34 ZEK a/nebo bezplatnou změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v souladu s ust. § 34a ZEK. Podrobnosti a průběh přenesení čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu stanovují předemná ustanovení ZEK.
- 4.1. Poskytovatel podle Smlouvy poskytuje Účastníkům Služby:
    - 4.1.1. veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to zejména přístup k síti Internet a veřejnou telefonní službu poskytovanou prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie (Voice over Internet Protocol) a dále také službu kabelové televize nebo jinou formu služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV);
    - 4.1.2. doplňkové a servisní služby ke službám elektronických komunikací v rozsahu, ve kterém je to nezbytné pro zajištění řádného fungování Služeb dle čl. 4.1.1 (tj. montáž zařízení a opravy);
    - 4.1.3. zákaznickou podporu dostupnou v Zákaznickém centru osobně, telefonicky, elektronicky, s tím, že aktuální informace o kontaktech a dostupnosti jsou vždy uvedeny na Webu.
  - 4.2. Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb vč. jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu a v Zákaznickém centru (dále jen „Specifikace“).
  - 4.3. 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 Účastníky.
  - 4.4. Jednotlivé Služby mohou být Poskytovatelem poskytovány na základě jediné Smlouvy, obsahující ujednání ohledně všech Účastníkem čerpaných Služeb, či na základě více Smluv, kdy každá obsahuje ujednání o jiné Službě či Službách. Dílčí Služby mohou být poskytovány třetími osobami.
  - 4.5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a Specifikaci na Webu. Poskytovatel je oprávněn zvýšit (byť i dočasně) kvalitu poskytovaných Služeb, zejména rychlost připojení, aniž by tím docházelo ke změně Smlouvy, tedy rozšíření závazku Poskytovatele.

## 4. Služby

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

## 5. Zprovoznění a užívání Služeb

- 5.1. Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím účastnické přípojky k síti elektronických komunikací Poskytovatele, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve Smlouvě jako „Místo instalace“; taková účastnická přípojka není považována za koncový bod sítě elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen „Koncové místo“), neboť je provozována Účastníkem.
- 5.2. Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro splnění předmětu Smlouvy. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací v nemovitosti, v níž má být zřízeno Koncové místo, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá účastník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.
- 5.3. Je-li pro poskytování Služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení Účastníka, je Účastník povinen ji na své náklady zabezpečit. Účastník se zavazuje seznámit se na vlastní náklady se zásadami obsluhy síťových služeb a elektronických komunikačních zařízení, jejichž znalost je nezbytná k poskytování Služeb.
- 5.4. Účastník vždy umožní Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách Místa instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Koncové místo, a to za přítomnosti Účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se Účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli přístup do prostor Místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Účastník bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.
- 5.5. Účastník bere na vědomí, že instalace, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku Služeb, aniž by tím došlo k porušení Smlouvy.
- 5.6. Účastník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Účastníkem společnou domácnost, resp. prostor pro společný výkon podnikatelské činnosti nespočívající v poskytování Služeb. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí

Účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplat. Porušení tohoto ustanovení představuje podstatné porušení Smlouvy. Účastník odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.

### 5.7. Účastník se dále zavazuje:

- 5.7.1. průběžně sledovat aktualizace Všeobecných podmínek a Ceníku či dalších součástí Smlouvy a seznámit se bez zbytečného odkladu s jejich změnami poté, co mu budou změny oznámeny způsobem dle těchto Všeobecných podmínek;
- 5.7.2. užívat Služby v souladu s jejich Specifikací, Všeobecnými podmínkami a účinnými obecně závaznými právními předpisy;
- 5.7.3. neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Zákaznického centra o každé změně Služeb, kterou účastník neinicioval, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele oznámena;
- 5.7.4. nezasahovat do zařízení sítě Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele;
- 5.7.5. nepřipojovat ke Koncovému místu více koncových zařízení Účastníka než kolik je jich uvedeno ve Specifikaci / Smlouvě;
- 5.7.6. nepřipojovat ke Koncovému místu, ani k doplňkovému zařízení taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či Všeobecnými podmínkami;
- 5.7.7. neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob; Účastník zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele;
- 5.7.8. nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. koncových zařízení ostatních účastníků.

## 6. Konkrétní podmínky poskytování Služeb

### A) Přístup k Internetu

6.1 Služba přístupu k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem / stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání / nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro příjem / stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání / nahrávání dat do sítě Internet (upload) se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace, anebo místo poměru agregace garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro příjem / stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání / nahrávání dat do sítě Internet (upload), která je v Místě připojení dostupná podle měření Poskytovatele s tím, že jejím minimem je zaručená rychlost připojení.

6.2 Rychlost Připojení k Internetu může být snížena pod úroveň běžně dostupné rychlosti připojení, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro přerušování Služeb, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Účastníka, realizace zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu, realizace práva nebo povinnosti vyplývající ze 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 běžně dostupné rychlosti připojení z důvodů uvedených v tomto ustanovení není poruchou Služby a nezakládá Účastníkovi žádné nároky z odpovědnosti za vady.

6.3 Bližší informace k tarifům, cenovým podmínkám a rychlostem internetového připojení včetně odchylek v rozsahu dle požadavků platné právní úpravy stanovuje aktuálně účinný Ceník Poskytovatele.

## B) Telefonní (hlasové) služby

6.4 Při využití hlasových služeb je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání

dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťujícího tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaj je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.

6.5 V případě využívání geografických čísel je Účastník povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno.

6.6 Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem. Tato služba je zpoplatněna dle Ceníku. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

6.7 Uživatel má právo na uveřejnění čísla v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK s tím, že je oprávněn rovněž stanovit, které osobní údaje mají být v seznamu uvedeny. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný vydavatel seznamu.

6.8 Podmínky přenositelnosti čísel upravují samostatná Pravidla, coby součást Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování hlasových služeb.

## A) Televize – IPTV

6.9 Služba vysílání IPTV je provozována vždy třetí osobou uvedenou ve Smlouvě či na Webu, tj. Provozovatelem. Poskytovatel je oprávněn změnit Provozovatele vysílání s tím, že tuto informaci uvede na Webu a zároveň způsobem, jaký si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník není oprávněn bez sankce ukončit Smlouvu na Službu vysílání v případě změny Služby, pokud změnou nedojde ke snížení kvality a rozsahu této Služby poskytované dle Smlouvy. Poskytovatel

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

odpovídá za kvalitu Služby vysílání do té míry, která závisí na kvalitě připojení. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání.

6.10 Provozovatel poskytuje služby IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

6.11 Pokud má Provozovatel pro danou Službu vysílání své smluvní podmínky, užijí se vedle těchto Všeobecných podmínek i smluvní podmínky tohoto Provozovatele. S podmínkami Provozovatele bude Účastník při uzavírání Smlouvy seznámen. Při rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a podmínkami Provozovatele mají pro vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vždy přednost tyto Všeobecné podmínky, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

6.12 Ke Službám vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele a Provozovatele a na internetových stránkách konkrétního Provozovatele.

6.13 Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top-boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu Služby) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

6.14 V případě využívání Služeb vysílání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Účastníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v účinném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této Služby je výslovně zakázáno; Účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými 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 těchto služeb. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel či Provozovatel služby právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

## 7. Zařízení pro poskytování a užívání Služeb

7.1 Technická zařízení sloužící pro poskytování Služeb jsou:

7.1.1 ve výlučném vlastnictví Účastníka (dále jen „zařízení Účastníka“);

7.1.2 ve vlastnictví Poskytovatele (dále jen „zařízení Poskytovatele“).

7.2 Za účelem poskytování Služeb a na základě předchozí písemné dohody s Účastníkem může Poskytovatel dočasně vypůjčit Účastníkovi potřebná doplňková zařízení (další router atp.; dále jen „doplňková zařízení“), což může být podmíněno předchozím zaplacením zálohy (depozitu) Účastníkem, a to v souladu se zněním Ceníku účinným v době uzavření dohody o poskytnutí doplňkového zařízení. Taková záloha slouží zejména k zajištění ochrany vlastnického práva Poskytovatele k zařízení a je vratná za podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách. Účastník má v takovém případě ve vztahu k doplňkovému zařízení postavení vypůjčitele při bezplatném poskytnutí, případně nájemce, při úplatném poskytnutí, vše ve smyslu OZ. Vybraná doplňková zařízení mohou být po dohodě převedena do vlastnictví Účastníka, přičemž toto bude vyznačeno ve Smlouvě či jiném dokumentu. Vlastnictví je převáděno zpravidla za zvýhodněnou cenu dle Ceníku. V případě nesplnění podmínek pro zvýhodněnou cenu (tj. neukončení první Smlouvy uzavřené na dobu

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

určitou či požadovaná délka trvání Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou) je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi rozdíl mezi zvýhodněnou a základní cenou zařízení uvedenou v Ceníku.

7.3 Účastník se zavazuje užívat zařízení Poskytovatele a doplňková zařízení řádně, v souladu s pokyny Poskytovatele, resp. v souladu s pokyny výrobce příslušného zařízení, a zejména tak, aby užíváním jakkoli nesnížil jeho funkčnost nebo jej nadměrně neopotřeboval. Zejména se Účastník zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné stroje, přístroje, či jiná zařízení, která nespĺňují požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů České republiky.

7.4 Účastník není oprávněn se zařízením Poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoli způsobem nakládat jinak než za účelem užívání k poskytování Služeb. Účastník nesmí zejména změnit Místo instalace takového zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozici s takovým zařízením třetím osobám, poskytovat takové zařízení jako zástavu či jej jinak zatížit právem třetí osoby, nebo vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti Účastníka dle tohoto článku představuje podstatné porušení Smlouvy.

7.5 Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost těch zařízení či doplňkových zařízení, která:

7.5.1 nebyla poskytnuta prodejem, pronajmutím, výpůjčkou apod. Poskytovatelem, nebo

7.5.2 nejsou kryta lhůtami pro uplatnění práv z vadného plnění či záručních dob z důvodu uplynutí lhůt či zániku příslušných práv.

7.6 Účastník je povinen informovat Zákaznické centrum o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele, či doplňkového zařízení, nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození takového zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má Účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla v případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poškození zařízení.

7.7 Účastník je povinen vrátit zařízení Poskytovatele nebo doplňkové zařízení na adresu Zákaznického centra nejpozději do sedmi (7) dnů od data ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Poskytovatel se zavazuje Účastníkovi vrátit depozit uhrazený dle čl. 7.2 nejpozději do třiceti (30) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení Poskytovateli, nedojde-li k vypořádání zálohy dle čl. 8.15 Všeobecných podmínek.

## 8. Ceny Služeb, Vyúčtování a platební podmínky

8.1 Veškeré Služby jsou zpoplatněny, není-li ve Smlouvě, na Webu nebo v Akční nabídce výslovně uvedeno, že konkrétní Služba je zdarma. Účastník je povinen zaplatit cenu Služby dle Smlouvy, resp. cenu doplňkové či servisní služby dle Ceníku účinného v den poskytnutí Služby, resp. ode dne zahájení poskytování, a to na základě Vyúčtování.

8.2 Poskytovatel má právo si k ceně Služby či doplňkové a servisní služby účtovat dopravné stanovené v Ceníku, a to zejména při každé cestě k Účastníkovi. Toto může vyúčtovat i v případě

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

marného výjezdu ze zaviněného důvodu na straně Účastníka (např. Účastník neposkytl Poskytovateli nutnou součinnost, provedení servisního zásahu bylo nedůvodné nebo reklamace neoprávněná).

8.3 Vyúčtováním se rozumí vystavení:

8.3.1 platebního kalendáře, a to vždy na období kalendářního roku, resp. části zbývajících od uzavření Smlouvy;

8.3.2 faktury k příslušnému zúčtovacímu období či Službě; případně

8.3.3 zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru Účastníka.

8.4 Účastník ve Smlouvě volí podobu (viz čl. 8.3) a způsob doručování Vyúčtování, zpravidla v elektronické podobě (zásadně zdarma), či jinak (zpravidla za poplatek dle Ceníku).

8.5 Vyúčtování ceny Služeb bude provedeno vždy v souladu se ZEK a vyhláškou č. 135/2012 Sb., o stanovení rozsahu vyúčtování ceny podle druhu služby, resp. předpisy na ně navazujícími.

8.6 Údaje o cenách obsažené přímo ve Smlouvě, mají přednost před Ceníkem. Ceny jsou uváděny zásadně s DPH.

8.7 Zúčtovacím obdobím poskytovaných Služeb je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Nejde-li o platební kalendář, je pravidelné Vyúčtování Služeb doručováno vždy za uplynulý kalendářní měsíc.

8.8 Účastník může obdržet mimořádné Vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace (zúčtovacího období), z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty, poskytnutí záruky) bez předchozího písemného vyrozumění. Účastník je povinen uhradit takové mimořádné Vyúčtování

ve lhůtě splatnosti uvedené na mimořádném Vyúčtování.

8.9 Splátnost Vyúčtování (včetně mimořádného) se sjednává na deset (10) dnů ode dne doručení Vyúčtování, pokud není ve Vyúčtování nebo ve Smlouvě uvedeno jinak.

8.10 Veškeré vyúčtované ceny bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený nejpozději v prvním, případně každém dalším Vyúčtování, pokud není dohodnuto jinak. Okamžikem zaplacení se rozumí den připsání částky na účel Poskytovatele. Účastník 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 Účastník zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby.

8.11 Poskytovateli náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu cen za Služby na základě Smlouvy, nezávisle na tom, zda Účastník skutečně využíval objednané Služby.

8.12 Způsob a interval platby cen za Služby může být měněn dohodou Smluvních stran na základě návrhu na změnu učiněného Účastníkem písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem v účtovacím systému Poskytovatele. V případě odmítnutí návrhu na změnu je Účastník oprávněn Smlouvu vypovědět k datu odmítnuté změny s doručením výpovědi nejpozději do tří (3) dnů před účinností zamýšlené změny.

8.13 Ceny za Služby uhrazené Účastníkem na základě Smlouvy dopředu, za období, po které Účastník v souvislosti s ukončením Smlouvy již objednané služby nevyužíval, budou Účastníkovi vráceny do třiceti (30) dnů od ukončení Smlouvy

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

na bankovní účet Účastníka. To neplatí v případě započtení cen za Služby oproti pohledávkám Poskytovatele za Účastníkem v souladu s čl. 8.15.

8.14 Účastník nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny cen a jiných plateb sjednaných ve Smlouvě. V případě prodlení Účastníka s platbou vyúčtované ceny Poskytovatel vyzve Účastníka k úhradě v náhradním termínu, zpravidla ne kratším než patnáct (15) dní, a to způsobem, který si Účastník zvolil pro doručování Vyúčtování.

8.15 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči Účastníkovi, vyplývajících ze Smlouvy, a to též jednostranným oznámením o započtení s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné ceny Služeb, popř. náhrada škody způsobená Poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje Vyúčtování zohledňující toto započtení. Poskytovatel zpravidla započte deponovaná plnění, tj. záruku, zálohu na zařízení, slevu nebo neidentifikovanou platbu oproti svým pohledávkám za Účastníkem postupně od nejstarší z nich, a pokud započtením není některá z pohledávek uhrazena v plné výši, pak se započtení provede v poměrné výši vůči každé z pohledávek se shodným datem splatnosti; pohledávku Poskytovatele podle této věty představuje každé z Vyúčtování související s jakoukoliv ze Služeb poskytovaných Účastníkovi a neuhrazené ve lhůtě splatnosti. Ustanovení z předchozí věty se použije i v případě, že částka neidentifikované platby odpovídá právě některé z pohledávek nebo jejich součtu.

8.16 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi složení záruky dle aktuálního Ceníku, a to v případech hrozícího nebo existujícího majetkového rizika pro Poskytovatele ve vztahu k poškození zařízení Poskytovatele. Záruky budou v případě, kdy nebude využit postup dle

předchozího čl. 8.15, Účastníkovi vráceny do třiceti (30) dnů po ukončení Smlouvy.

8.17 Byla-li Účastníkovi omezena či přerušena dodávka Služeb na jeho žádost či v důsledku porušení Smlouvy, ztrácí Účastník ke dni přerušeni či omezení Služby nárok na poskytnuté slevy, včetně slev uvedených ve Smlouvě.

## 9. Změny podmínek Smlouvy

9.1 Rozsah Služeb sjednaných ve Smlouvě může být změněn dohodou Smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou Služeb uvedenou na Webu či v individuální nabídce Služeb. Návrh na takovou změnu je Účastník povinen sdělit Poskytovateli zpravidla ve lhůtě nejméně třiceti (30) dnů před účinností zamýšlené změny. Změnu Služeb nelze zpravidla akceptovat častěji než jedenkrát (1x) za tři (3) kalendářní měsíce. Účastník navrhuje rozšíření rozsahu poskytovaných Služeb zpravidla vyplněním a doručením (poštou na adresu Poskytovatele nebo e-mailem) podepsaného formuláře návrhu dohody o změně Smlouvy, s vyznačením nových požadavků, Poskytovateli. Změna Služeb nabývá účinnosti prvního (1.) dne následujícího měsíce po schválení návrhu dohody o změně Smlouvy ze strany Poskytovatele, pokud se Smluvní strany nedohodly jinak.

9.2 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky poskytování Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb.

9.3 Změny podmínek podle čl. 9.2 jsou závazné datem oznámené účinnosti, bude-li splněn postup oznámení změn v souladu se zákonem. O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Účastníka způsobem, jaký si zvolil pro zasílání Vyúčtování, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změn smluvních podmínek. Budou-li naplněny zákonné



# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

podmínky, Poskytovatel stejným způsobem informuje Účastníka také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn podle čl. 10.7 Všeobecných podmínek, aniž by tím Účastníkovi vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.

9.4 Informace o změně smluvních podmínek podle čl. 9.2 budou zároveň uveřejněny také na Webu a v Zákaznickém centru vždy nejméně jeden (1) měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Účastníka vyrozumí způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání Vyúčtování, případně oznámením do e-mailové schránky Účastníka určené pro komunikaci s Poskytovatelem.

9.5 Pokud je jako datum účinnosti změn ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než jeden (1) měsíc od uveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Účastníky právě jeden (1) měsíc od doručení oznámení Účastníkovi dle předchozího čl. 9.4. Lhůta k doručení změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem (například rozhodnutím ČTÚ).

9.6 Jednostranné změny Všeobecných podmínek vždy ruší, a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) Všeobecných podmínek, neplatí-li čl. 9.7. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.

9.7 Jestliže Poskytovatel v oznámení o změně smluvních podmínek a/nebo Ceníku uvede, že již uzavřené smluvní vztahy (nebo některé z nich) se řídí dosavadními smluvními podmínkami, vztahují se změny pouze na ty smluvní vztahy oznámené Poskytovatelem. Smluvní vztahy Účastníků nedotčených změnou smluvních podmínek nemají právo vypovědět Smlouvu

podle čl. 10.7. Jestliže bude mít Účastník zájem užívat Služby upravené novými smluvními podmínkami pro Službu, kterou již využívá, je to možné pouze v případě, že bude užívat Službu se stejnou nebo vyšší cenou zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním Smlouvy na dobu určitou).

## 10. Trvání a ukončení Smlouvy

10.1 Smlouva se uzavírá zásadně na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

10.2 Smlouva uzavřená na dobu určitou se prodlužuje (a to i opakovaně) o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších dvacet čtyři (24) měsíců, pokud žádná ze Smluvních stran před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy nevyjádří vůli Smlouvu ukončit. V případě Smlouvy na dobu určitou uzavřené s Definovaným účastníkem se takto Smlouva znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s předchozím prokazatelným souhlasem Definovaného účastníka s prodloužením Smlouvy na dobu určitou. Pokud Definovaný účastník neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva automaticky na dobu neurčitou za podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, nebo dochází k jejímu ukončení, pokud Definovaný účastník vyjádří svou vůli Smlouvu ukončit. Byla-li mezi Poskytovatelem a Definovaným účastníkem uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskytovatel Definovaného účastníka nejpozději jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným Definovaným účastníkem pro zaslání Vyúčtování.

10.3 Smlouvu lze ukončit kdykoli dohodou a za stanovených podmínek písemně vypovědět jako celek, nebo pro jednotlivou sjednanou Službu dle nabídky Poskytovatele. Vypověď se vždy týká

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Smlouvy jako celku, pokud ve výpovědi nebude uvedeno, které Služby se výpověď týká.

10.4 Výpovědní doba Smlouvy či jednotlivé Služby činí třicet (30) dní, a začíná běžet následující den po jejím doručení adresátovi.

10.5 Účastník je oprávněn Smlouvu na dobu neurčitou vypovědět bez udání důvodu a bez sankce. Účastník je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (pravidelné měsíční paušály 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 Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (v případě, že se jedná o první, tedy nikoliv automaticky či jinak prodlouženou Smlouvu Účastníka uzavřenou na dobu určitou, společně se kterou byly poskytnuty zvýhodněné podmínky na telekomunikační koncové zařízení). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, lze vyúčtovat Definovanému účastníkovi pouze v případě, že Smlouva skončí do tří (3) měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu pravidelných měsíčních paušálů za Služby zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě.

10.6 Běh výpovědní doby nemá vliv na práva a povinnosti Smluvních stran podle Smlouvy a Poskytovatel tak je oprávněn účtovat Účastníkovi cenu, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové ceny a poplatky řádně a včas platit. Ukončení Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na

zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, stejně jako na další závazky, které podle své povahy mají trvat i po skončení Smlouvy.

10.7 Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení o změně Smlouvy. Smlouva pak zaniká s účinností změn Smlouvy. Právo výpovědi nemá též Účastník, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.

10.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:

10.8.1 Účastník soustavně neplatí nebo soustavně opožděně platí ceny a/nebo poplatky (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených Vyúčtování a soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti);

10.8.2 Účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu kontaktních údajů ve Smlouvě nebo Poskytovateli bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy;

10.8.3 Účastník opakovaně (nejméně 2x) podstatně porušil povinnost vyplývající ze Smlouvy resp. Všeobecných podmínek či dalších součástí Smlouvy;

10.8.4 Účastník neposkytne záruku, dle čl. 8.16.

10.9 Dále je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud:

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

10.9.1 Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, které tvoří předmět Smlouvy;

10.9.2 dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příp. správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází Koncové místo;

10.9.3 nastanou-li při instalaci Koncového místa nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní zahájit dodávku objednaných Služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu Smlouvy;

10.9.4 z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě Smluvních stran;

10.9.5 na majetek Účastníka byl podán dlužnický insolvenční návrh, nebo zjištěn úpadek, nebo účastník vstoupil do likvidace.

10.10 Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane prokazatelně bez vážných důvodů soustavně dodávat Služby po dobu delší než deset (10) dní.

10.11 Odstoupení musí být řádně doručeno, účinky nastávají ke dni doručení či k pozdějšímu dni, s právními účinky zrušení Smlouvy ex nunc (s výjimkou čl. 16.1).

10.12 Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení, není-li stanoveno jinak. Zvlášť platí, že:

10.12.1 aktivační, popř. vstupní poplatky jsou nevratné, s výjimkou ukončení Smlouvy z důvodu uvedeného v čl. 10.9.3, kdy se Poskytovatel zavazuje vrátit Účastníkovi všechny dosud zaplacené poplatky;

10.12.2 vznikne-li Účastníkovi přeplatek na pravidelných poplatcích spočívající v nezapočtených neidentifikovaných platbách, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě

výzvy Účastníka do 30 (třiceti) dnů od doručení výzvy Poskytovateli.

## 11. Pozastavení, omezení a přerušení Služeb

A) Pozastavení na žádost

11.1 Účastník je oprávněn požádat o pozastavení poskytování Služeb. V důsledku pozastavení nejsou poskytovány Služby, není dána platební povinnost Účastníka za Služby, Smlouva však trvá. Po dobu trvání pozastavení se rovněž staví běh doby trvání Smlouvy, jakož i lhůty související s podmínkami pro výhodnější podmínky výpůjčky, nájem či koupi technických zařízení – viz čl. 7.2.

11.2 Minimální doba trvání jednoho pozastavení činí jeden (1) a maximální doba šest (6) měsíců.

11.3 O pozastavení nelze požádat, a toto nebude umožněno, v průběhu trvání výpovědní doby u dané Služby, jakož i dříve než po třech (3) měsících placení za Služby po předchozím pozastavení.

11.4 Provedení pozastavení může být zpoplatněno dle Ceníku. Pozastavení bude prováděno zdarma, není-li v Ceníku uveden poplatek za pozastavení, jeho ukončení, resp. předčasné ukončení.

11.5 Pozastavení začíná zásadně první (1.) den měsíce následujícího po doručení žádosti o pozastavení, jinak dnem určeným Účastníkem v žádosti, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

11.6 Pozastavení skončí uplynutím doby určené v žádosti nebo v konkrétním dni uvedeném v žádosti, nejpozději uplynutím doby šesti (6) měsíců. Pozastavení může skončit před uplynutím dohodnuté doby jeho trvání, o což je Účastník oprávněn požádat, v takovém případě

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

bude Pozastavení ukončeno ke dni zvolenému Účastníkem.

11.7 Pokud Účastník vypoví Smlouvu přede dnem ukončení pozastavení, postupuje se stejně jako by požádal o předčasné ukončení pozastavení a Poskytovatel této žádosti vyhověl s tím, že pozastavení skončí ke dni počátku běhu výpovědní doby. Za předčasné ukončení pozastavení může Poskytovatel požadovat platbu uvedenou v Ceníku.

B) Omezení a přerušení Služeb – porušení podmínek

11.8 Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi Účastníkem a Poskytovatelem, pokud:

11.8.1 Účastník opakovaně (nejméně 2x) porušuje i nepodstatně Smlouvu;

11.8.2 Účastník užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR;

11.8.3 Účastník užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům;

11.8.4 je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, přičemž za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě, popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami nebo Specifikací;

11.8.5 Účastník odmítl složit zálohu na zařízení či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem.

11.9 Jakékoli porušení povinností uvedených v Čl. 5, nebo jakékoli jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné Účastníkem, představuje podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit

poskytování Služeb Účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění; doloží-li Účastník Poskytovateli, že zjednal nápravu, Poskytovatel může obnovit poskytování Služeb Účastníkovi, a to zpravidla na Účastníkovo písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku v případě, že takový poplatek Ceník obsahuje a Poskytovatel Účastníka k jeho zaplacení vyzve.

11.10 Pokud Účastník ani v náhradním termínu podle čl. 8.13 nezjedná nápravu prodlení s placením Vyúčtování či dalších plnění, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo – není-li to technicky možné – Službu Účastníkovi přerušit bez dalšího předchozího oznámení. Při opakovaném neuhrazení má Poskytovatel právo zcela přerušit poskytování Služeb; nezávisle na tom má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle Smlouvy. Dojde-li k úhradě dlužné částky, Poskytovatel v přiměřené lhůtě obnoví dodávku Služeb, zpravidla na žádost Účastníka a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku v případě, že takový poplatek Ceník obsahuje a Poskytovatel Účastníka k jeho zaplacení vyzve.

11.11 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele v důsledku porušení povinnosti Účastníka nezbavuje Účastníka povinnosti platit cenu za Služby a poplatky dle Smlouvy. Případný přeplatek na účtu Účastníka vzniklý porušením povinnosti Účastníka, Poskytovatel eviduje jako neidentifikovanou platbu.

C) Omezení a přerušení Služeb – údržba, závady

11.12 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, zejména v případě

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

živelních pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí orgánu veřejné moci.

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

11.14 Účastník ohlásí Poskytovateli prostřednictvím Zákaznického centra omezení nebo přerušení poskytovaných Služeb, závady na zařízení Poskytovatele, na zařízeních Účastníka, nebo na doplňkových zařízeních (dále jen „závada“) neprodleně po jejich zjištění – jinak není dána odpovědnost Poskytovatele za neposkytnutí Služby ve sjednaném rozsahu.

11.15 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele bez zbytečného odkladu, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat Služeb, jinak do tří (3) kalendářních dnů a na straně Účastníka do pěti (5) pracovních dnů od jejich nahlášení Zákaznickému centru, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke Koncovému místu nebo k jinému zařízení Poskytovatele nebo Uživatele, přerušení dodávky elektrické energie, vyšší moc apod.

11.16 Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel, s výjimkou případů, kdy závadu zavinil Uživatel nebo třetí osoba z důvodu na straně Účastníka, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení ve vlastnictví Účastníka mimo záruční dobu nebo jestliže Účastník trval na servisním zásahu i přestože byl upozorněn na skutečnost, že závada není na zařízení Poskytovatele.

11.17 Pokud nejde o případy výluky odpovědnosti Poskytovatele za neposkytnutí Služeb podle Smlouvy, pak platí, že nebude-li závada odstraněna ve lhůtě stanovené v čl. 11.15, má Účastník právo na vrácení příslušné poměrné části pravidelného měsíčního poplatku za dobu, kdy Službu nebylo možné pro řádně ohlášenou závadu na straně Poskytovatele využít. Částka bude na základě písemné žádosti Účastníka zúčtována ve formě opravného daňového dokladu nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení písemné žádosti o vrácení na Zákaznické centrum, zpravidla jednorázovou bankovní platbou na účet Účastníka, případně zápočtem na jinou pohledávku Poskytovatele dle čl. 8.15. Žádost je nutné doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců ode dne, kdy nebylo možno Služby řádně využívat.

11.18 Účastník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného Ceníku za jakékoliv servisní úkony vyžádané Účastníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel na své náklady podle čl. 11.15 Všeobecných podmínek.

## 12. Opatření řízení provozu a skutečnosti ovlivňující kvalitu Služby

12.1 Poskytovatel upozorňuje Účastníka, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími, než smluvně garantovanými, parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná Služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek, a v takovém případě není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

12.2 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3 odst. 3 písm. a) až c) zavádět opatření řízení

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

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 Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků nejsou v tomto směru nijak dotčena. Konkrétní projevy opatření jsou uvedeny v čl. 12.4.

12.3 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 Účastníky. 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 Účastníků, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu šesti (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.

12.4 Případné omezení objemu dat (je-li ve Smlouvě sjednáno – tzv. FUP) znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel stáhne či nahraje data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k

výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepřijdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

12.5 Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry, kdy:

12.5.1 minimální rychlostí je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Účastník je oprávněn reklamovat Službu podle Všeobecných podmínek, není-li stanoveno jinak;

12.5.2 běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat v době, kdy danou Službu používá, hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

12.5.3 maximální rychlostí je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě;

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

12.5.4 inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost.

12.6 Pro zjišťování výkonu Služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě Internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

12.7 Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka 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 Účastníka 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. 12.4 Všeobecných podmínek.

12.8 Velké odchyłky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k Internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. nahrávání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. Za velkou opakující se odchyłku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchyłka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v časovém úseku devadesát (90) min. Velká trvající odchyłka je pak odchyłka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti (odpovídající měřením) hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. V případě velké, trvalé nebo pravidelně se

opakující odchyłky skutečného výkonu Služby přístupu k Internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou Službu, podrobněji čl. 13.

## 13. Reklamacce Služeb a vyúčtování

13.1 Účastník-koncový uživatel a Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na Služby a/nebo Vyúčtování zejména, pokud:

13.1.1 poskytované Služby svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídají deklarovaným podmínkám;

13.1.2 došlo k nesprávnému vyúčtování ceny Služby (to i bez ohledu na kvalitu Služby)

(dále jen společně jako „Reklamacce“).

13.2 Reklamacce je řádně podána, pokud:

13.2.1 je podána písemně na adresu Zákaznického centra, případně telefonicky či elektronicky;

13.2.2 obsahuje označení Účastníka / Uživatele (jméno příjmení / obchodní firma, adresa trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání a číslo Smlouvy;

13.2.3 obsahuje adresu místa připojení, popis reklamované Služby, popis závady a v případě reklamacce směřující proti Vyúčtování ceny spornou částku, sporné období a číslo faktury (či specifikaci jiné formy Vyúčtování).

13.3 Pro snazší splnění podmínek řádné Reklamacce podle čl. 13.2 lze využít reklamační formulář dostupný na Webu.

13.4 Reklamacce je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců od:

13.4.1 poskytnutí reklamované Služby;

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

13.4.2 doručení reklamovaného vyúčtování Ceny, jinak právo na Reklamaci zanikne.

13.5 Uplatnění Reklamace nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby řádně a včas. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Účastníka rozhodnout, že podání Reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.

13.6 Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení Reklamace. Pokud vyřízení Reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.

13.7 Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci, má podatel Reklamace právo do jednoho (1) měsíce od doručení informace o vyřízení Reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, uplatnit námitky proti vyřízení Reklamace u ČTÚ. Marným uplynutím jednoměsíční lhůty právo podat námitky zanikne. Námitka se činí návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námítky nemá odkladný účinek a povinnost Účastníka zaplatit cenu za poskytnuté Služby řádně a včas trvá. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

13.8 V případě kladného vyřízení Reklamace je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do jednoho (1) měsíce od vyřízení Reklamace, zpravidla způsobem uvedeným v čl. 8.15 Všeobecných podmínek.

13.9 Ostatní případy reklamací Účastníka vyřídí Poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní

náročnosti. Reklamace zařízení či jiných výrobků dodaných Poskytovatelem Účastníkovi se řídí úpravou práv z vadného plnění podle OZ vždy vzhledem k povaze kupujícího (podnikatel/Spotřebitel). Podrobnosti stanovuje Reklamační řád, byl-li vydán.

## 14. Odpovědnost za škodu

14.1 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet nemusí být bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Účastník bere na vědomí, že při užívání Služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači / jiným zařízením Účastníka. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači Účastníka nebo k jakékoliv ztrátě dat Účastníka umístěných na jeho počítači / jiných zařízeních, ani za případné užívání takových aplikací Účastníkem. Účastník je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači a Poskytovatel nenesе jakoukoli odpovědnost za to, zda Účastník takové zálohování provedl či nikoliv.

14.2 Poskytovatel taktéž neodpovídá:

14.2.1 za škody či poruchy Služeb způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelní pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, vlivy fyzikálních jevů, počasí ani za výpadky Služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie nebo jejím působením, nebo za škody způsobené DDoS útoky, hackerskými útoky nebo jiným obdobným jednáním;

14.2.2 za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě internet na Služby;



# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

14.2.3 za škodu vzniklou důsledkem neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby;

14.2.4 za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby;

14.2.5 za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně – z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Účastníka na odstoupení od Smlouvy;

14.2.6 za užívání Služeb a jeho důsledky; Poskytovatel dále neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení koncového zařízení Účastníka s Koncovým místem, popř. zařízeními Poskytovatele včetně doplňkových zařízení umístěných za Koncovým místem;

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

14.3 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 ½ roku sjednané ve Smlouvě s Účastníkem, kterého se nárok týká.

## 15. Paušální náhrady

15.1 Účastník má právo na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Účastník má rovněž právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby

přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

15.2 Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady dle předchozího čl. 15.1:

15.2.1 Účastník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamační ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;

15.2.2 v případě, že je reklamační shledána jako důvodná, je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který Účastník požaduje paušální náhradu uhradit;

15.2.3 Poskytovatel uhradí Účastníkovi paušální náhradu na účet Účastníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do třiceti (30) dnů po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu;

15.2.4 Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za Účastníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.

15.3 Výši paušálních náhrad stanovuje aktuální znění Vyhlášky o paušální náhradě.

## 16. Spotřebitelská ujednání, řešení sporů

16.1 Pokud je Smlouva uzavřena či měněna distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvních stran pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Definovaný účastník

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnáct (14) dní ode dne následujícího po okamžiku, kdy byly Definovanému účastníkovi poskytnuty informace o podmínkách Smlouvy (v rozsahu podle § 63 odst. 1 ZEK) elektronickou nebo listinnou formou. Takto lze odstoupit z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Definovaný účastník v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Definovaný uživatel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.

16.2 V případě, že Poskytovatel na výslovnou žádost Definovaného účastníka provedl instalaci Koncového místa a/nebo začal poskytovat Služby ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy dle předchozího čl. 16.1, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat poměrnou část ceny za poskytnuté Služby dle počtu dní, po které byly Účastníkovi Služby poskytovány. Poskytovatel je rovněž oprávněn vyžadovat uhrazení aktivačního poplatku v plné výši.

16.3 Spotřebiteli jsou Poskytovatelem předávány informace ve smyslu ust. § 1811, 1820 OZ a ust. § 63 ZEK až 65 při telefonické poptávce po Službách zásadně odkazem na volně přístupné znění vzorové Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku.

16.4 ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, zejména spory o dlužná plnění mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení rozhodují obecné soudy.

16.5 V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box

02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz); webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele či prodaných výrobků se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.

## 17. Shromažďování a užití informací o účastnících

17.1 Ochrana osobních údajů Účastníků a Uživatelů 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 Účastníka / Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu.

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

17.3 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníků, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

patřičnou ochranu informací o Účastníkovi, resp. Uživateli, před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Účastníka s výjimkou případů stanovených zákonem.

17.4 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Účastníka bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Účastníka získávány na základě Smlouvy a jejího plnění. Účastník 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 (1) roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypřádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

## 18. Osobní údaje

Pokud Uživatel souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy do telefonního seznamu, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel poskytl v souladu s platnými a účinnými právními předpisy informace včetně osobních údajů třetí osobě poskytující tuto službu, nebo třetí osobě zajišťující poskytnutí této služby. Tyto třetí osoby jsou uvedeny na Webu. Část osobních údajů může Účastník po přihlášení do Klientské sekce Webu prohlížet, kontrolovat a měnit. Poskytnutím údajů Účastník stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů.

## 19. Komunikace a doručování

19.1 Kontaktním místem pro Účastníka je Zákaznické centrum. Účastník kontaktuje Zákaznické centrum zásadně osobně, telefonicky či písemně – poštovní zásilkou. Jestliže Poskytovatel přidělil účastníkovi v rámci užívání Služeb e-mailovou adresu, bude ke komunikaci s Účastníkem použita zpravidla tato adresa.

19.2 Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi přidělit přístupové heslo, které slouží k zabezpečení komunikace mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Účastník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení, či ztráty hesla je Účastník povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli prostřednictvím Zákaznického centra.

19.3 Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě, poslední známá adresa Účastníka nebo poslední známé kontaktní spojení na Účastníka. Účastník je povinen informovat Zákaznické centrum o každé změně údajů Účastníka nebo plátce uvedených ve Smlouvě (zejm. telefonního spojení, e-mailové adresy a adresy pro doručování korespondence), a to zpravidla předem, nejpozději však do sedmi (7) dnů od data změny.

19.4 V případě, že v zastoupení jedná za Účastníka 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.

19.5 Účastník i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděli v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání, a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

osobám bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Účastník dozví, se zejména považuje informace o individuálním rozsahu nebo jiné neveřejné nabídce.

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

## 20. Společná a závěrečná ustanovení.

20.1 Právní poměry mezi Smluvními stranami se řídí právem ČR.

20.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi ze Smlouvy na třetí osobu.

20.3 Poskytovatel je oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu, a to včetně pohledávek na úhradu Služeb vzniklých na základě této Smlouvy.

20.4 Skutečnosti Smlouvou neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a OZ.

20.5 Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VOP, zaslání jiných/upravených obchodních podmínek Uživatelem (ust. § 1751 odst. 2 OZ) je považováno za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně písemně potvrzeno.

20.6 V případě, že jakékoli ustanovení Smlouvy bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, resp. účinnost ostatních ustanovení Smlouvy.

20.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1.2024.