

## Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společností PODA a.s. pro spotřebitele

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „služby“) společností PODA a.s., IČO: 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 70200, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020 (dále jen „poskytovatel“) pro osoby považované za spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), tj. fyzickým osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „zájemce“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy je rovněž specifikace služeb, ceněk poskytovatelských služeb (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“) a případně speciální podmínky vydané poskytovatelem pro konkrétní službu.

### 1. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Pokud zájemce o uzavření Smlouvy nesplní podmínky pro její uzavření, zejména pokud zájemce o uzavření Smlouvy uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů a právo užívat místo instalace, neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit, nesložil požadované zálohy, tyto podmínky přijal s výhradou či odchylkami nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.
- 1.2. Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na požádání poskytovatele (sopovědně příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovny poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím klientské zóny, webových stránek poskytovatele, faxu, e-mailu či telefonu) dle aktuálních technických možností poskytovatele. Smlouva může být uzavřena a archivována i pouze v elektronické podobě. Smlouva může být uzavřena, resp. podepsána také pomocí elektronického zařízení (např. tabletu) za přítomnosti obou smluvních stran či jejich zástupců. Podpisy i Smlouva jsou po jejím uzavření zabezpečeny proti změnám. Stejně mohou být mezi poskytovatelem a zákazníkem uzavírány další smluvní dokumenty.
- 1.3. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou užívání služeb v délce 12 měsíců. V případě, že se zákazník s poskytovatelem dohodnou na změně uzavřené Smlouvy nebo na uzavření Smlouvy nové, počíná běžet nová minimální doba užívání služeb v délce 12 měsíců, pokud není dohodnuto jinak.
- 1.4. Pokud byla sjednána minimální doba užívání služeb, je zákazník povinen po celou minimální dobu užívání služeb řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a dalších poplatků. Minimální doba užívání služeb počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služeb zákazníkem; v případě změny Smlouvy počíná běžet dnem, ve kterém došlo ke změně Smlouvy. Minimální doba užívání služeb se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla poskytována služba bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za služby po celou minimální dobu užívání služeb. V případě nedodržení minimální doby užívání služeb je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu či úhradu dle čl. 6.9. těchto podmínek.
- 1.5. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může zákazník i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon, tyto podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi. Výpověď nelze ze strany zákazníka učinit v období, kdy mu na jeho žádost poskytovatel dočasně přerušil poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník je v prodlení či neplatí vyúčtování dle čl. 6.6. těchto podmínek, uvedl-li zákazník při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení nebo byla vůči zákazníkovi nařízena exekuce, případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito podmínkami.
- 1.6. Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit.
- 1.7. Pokud je Smlouva uzavřena nebo měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu Smlouvy. Začne-li poskytovatel dle Smlouvy poskytovat zákazníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti zákazníka a zákazník s tímto uzavřením Smlouvy vyslovuje souhlas.
- 1.8. Není-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a zákazníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přítom evidence vedená poskytovatelem.
- 1.9. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností poskytovatele a zákazníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technickoprovozních náležitostech a zpracování osobních údajů zákazníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 1.10. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje zákazníka o uveřejnění, a to na webových stránkách poskytovatele [www.poda.cz](http://www.poda.cz) (dále jen „webové stránky poskytovatele“) či e-mailem. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy, poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

### 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.
- 2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.
- 2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).
- 2.4. Místo instalace je sídlo či bydliště zákazníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.5. Přenosné zařízení poskytovatele je přenosné zařízení ve vlastnictví poskytovatele umístěné u zákazníka za účelem poskytování služeb. Za přenosné zařízení poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, optické koncové zařízení, telefonní přístroj a set-top-box, pokud není určeno jinak.
- 2.6. Pevně namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví poskytovatele, namontované napevno v místě instalace.
- 2.7. Zařízeními poskytovatele jsou přenosná zařízení a pevně namontovaná zařízení, případně jiná zařízení ve vlastnictví poskytovatele poskytnutá zákazníkovi za účelem příjmu služeb poskytovatele.
- 2.8. Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 10.2. Zákazník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoliv ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby.
- 10.3. Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění údajů požadovaných poskytovatelem.
- 10.4. Zákazník vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy a všeobecných podmínek beze změny. Zákazník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 10.5. Zákazník je povinen nahlásit poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou adresu. Poskytovatel má právo přednostně používat pro komunikaci se zákazníkem nahlášenou e-mailovou adresu zákazníka, a to i pro doručování písemností. Pokud zákazník neoznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu zákazníka.
- 10.6. Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště zákazníka, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si zákazník k tomuto účelu zvolí. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odeslání stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se zákazník o jejím uložení nedozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.
- 10.7. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.
- 10.8. Smlouva se řídí právními předpisy ČR a je uzavírána v českém jazyce. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník - spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je
- Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
  - Finanční arbitř ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;
  - Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.
- 10.9. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 6. 2018, přičemž na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřených od 1. 6. 2018 se uplatní tyto všeobecné podmínky a na ostatní smluvní vztahy se tyto všeobecné podmínky uplatní od 1. 7. 2018. Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všeobecné podmínky dřívější, s výjimkou změny výše smluvní pokuty dle čl. 6.7. těchto podmínek, která se aplikuje výlučně na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřených od 1.6.2018. V případě, že byla ve Smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a poskytovatelem dohodnuta minimální doba trvání Smlouvy, považuje se tato doba za minimální dobu užívání služeb dle těchto všeobecných podmínek.

Dne: .....

Podpis spotřebitele: .....