



S-46/00353639/2020



Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb
číslo: 2020102101

I. Smluvní strany

Poskytovatel:

Obchodní firma: METRONET s.r.o.
Statutární orgán: Ing. Ivo Jelínek
Sídlo: Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
Provozovna: Pod Koupalištěm 901, 293 06 Kosmonosy
Telefon: 326 20 20 20
Fax: 326 20 30 30
Email: obchod@metronet.cz
Bankovní spojení: Česká spořitelna
Číslo účtu: 0484703369/0800
IČ: 26 76 25 44
DIČ: CZ26762544
Zapsán v OR: oddíl C, vložka 92022 u Městského soudu v Praze.

(dále jen poskytovatel)

Zákazník:

Obchodní firma/Jméno a příjmení: Muzeum Mladobolesavska, příspěvková organizace
Statutární orgán: Mgr. Kateřina Jeníčková , narozen/r.č 6.9.1978/
Sídlo/Bydliště: Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301
Telefon: +420 737 324 193
Email: jitka.kotkova@muzeummb.cz
IČ / datum narození: 00353639 / 6.9.1978
DIČ:
PIN: 1111
Zapsán v OŘ:

(dále jen zákazník)

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zřídít a poskytovat Zákazníkovi Telekomunikační služby podle technických specifikací příslušných Služeb a závazek Zákazníka užívat poskytované Služby v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami a za poskytované Služby platit sjednanou cenu.

Poskytovatel je držitelem povolení k poskytování datových a komunikačních služeb zprostředkování přístupu k telekomunikačním službám síť Internet podle rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, osvědčení číslo 148.

Tato smlouva má ve vztahu k jednotlivým poskytovaným telekomunikačním službám rámcový charakter, přičemž podrobné podmínky poskytování Telekomunikačních služeb, rozsah poskytovaných Telekomunikačních služeb, jakož i práva a povinnosti Smluvních stran jsou dále stanoveny v následujících dokumentech, s nimiž se Zákazník podrobně seznámil a které tvoří nedílnou součásti této Smlouvy:

- a) Technická specifikace
- b) Servisní ujednání SLA
- c) Všeobecné obchodní podmínky
- d) Reklamační řád
- e) Ceník

V případě, že jsou Zákazníkovi Poskytovatelem poskytovány telekomunikační služby různého obsahu specifikované v Technických specifikacích, vztahuje se na poskytování všech těchto služeb tato smlouva, nicméně pro potřeby doby platnosti poskytování



Jednotlivých služeb se považují jednotlivé poskytované služby za samostatné, pokud není v Technické specifikaci uv-

Případě, že je Zákazníkovi Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním jakékoli Služby poskytnuto Zařízení Poskyt-
 v případě jiný hmotný nebo nehmotný majetek, je na základě výzvy Poskytovatele Zákazník povinen umožnit Poskytovateli přístup do
 prostor, kde je umístěno Zařízení Poskytovatele a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Zákazník Zařízení
 Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí a/nebo je vrátí poškozené nad
 rámec běžného opotřebení, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli paušální náhradu škody ve výši Kč 2 500,-, a to do 3 dnů ode
 dne doručení výzvy k její úhradě. V případě prodlížení Zákazníka s navrácením zapůjčeného zařízení na provoz Služby je Zákazník
 povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu 20,- Kč bez DPH za každý den prodlížení. Začátek prodlížení začíná běžet osmý den po
 ukončení provozu Služby (viz Všeobecné obchodní podmínky, článek Trvání smlouvy, odstavec 11.).

Výše úhrady v případě ukončení smlouvy/služby před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva/služba uzavřena, výpovědi ze
 strany Zákazníka nebo Poskytovatele nebo dohodou obou smluvních stran, výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním
 koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, výše instalačního a deinstalačního poplatku
 jsou uvedeny v Technických specifikacích, Ceníku a ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických
 komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se zavazují dodržovat
 podmínky dané výše uvedenými dokumenty a právními předpisy. Veškeré změny této smlouvy musí být provedeny písemnou formou.
 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci Smluvních stran. Smlouva se podepisuje ve dvou
 vyhotoveních; obě jsou považovány za originál. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V případě, že Poskytovatel přidělí Zákazníkovi adresy IP, telefonní číslo/a z jeho rozsahu, se Zákazník zavazuje, že po ukončení
 platnosti poskytované služby tyto IP adresy, telefonní číslo/a přestane neprodleně využívat.

Zákazník podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen s obsahem Všeobecných obchodních podmínek,
 Technické specifikace, Servisního ujednání SLA, Reklamačního řádu, Ceníku, že mu byl poskytnut dostatečný časový prostor pro
 jejich prostudování, jejich obsah byl Zákazníkovi Poskytovatelem vysvětlen a případné dotazy byly Poskytovatelem zodpovězeny.

Zákazník zároveň potvrzuje, že současně s touto smlouvou přebírá písemné vyhotovení Všeobecných obchodních podmínek,
 Technické specifikace, Servisního ujednání SLA, Reklamačního řádu, Ceníku.

Poskytovatel umožní Zákazníkovi objednávat nové služby na základě emailové objednávky, adresované Poskytovateli na adresu
 obchod@metronet.cz, pokud budou doručeny z adresy Zákazníka, kterou uvedl na Smlouvě. Takto zasláná objednávka je pro potřeby
 sjednání nových služeb považována za závaznou.

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Komunikační PIN lze měnit v zákaznické zóně. V případě, že dojde k jeho změně pozbývá původní PIN platnosti.

Zákazník je oprávněn předplatit si služby na dobu dvanácti měsíců za zvýhodněnou cenu. Předplacením služby na dobu dvanácti
 měsíců za zvýhodněnou cenu (dále jen "Předplatné") se Zákazník zavazuje setrvat ve smluvním vztahu s Poskytovatelem po dobu
 celých dvanácti měsíců, na které si služby za zvýhodněnou cenu předplatil. Pokud Zákazník ukončí smlouvu s Poskytovatelem před
 uplynutím doby Předplatného a poruší tak podmínky Předplatného, je Poskytovatel oprávněn doúčtovat Zákazníkovi plnou cenu
 poskytovaných služeb dle Ceníku a Zákazník se zavazuje takto vyúčtovanou částku Poskytovateli uhradit.

Zákazník je oprávněn uhradit poskytovateli poplatek za poskytování telekomunikačních služeb také v hotovosti na vybraných
 terminálech společnosti SAZKA a.s. Poskytovatelem této služby je společnost SAZKA FTS a.s. Za okamžik úhrady poplatku za
 poskytování telekomunikačních služeb se v případě využití této služby považuje okamžik provedení transakce zaznamenané v systému
 GTECH. Společnost SAZKA FTS a.s. při přijetí hotovosti od zákazníka vyúčtuje zákazníkovi transakční poplatek ve výši 19,- Kč a
 zákazník je povinen tento transakční poplatek společnosti SAZKA FTS a.s. uhradit. Výši transakčního poplatku je společnost SAZKA
 FTS a.s. oprávněna kdykoli změnit. Poskytovatel si vyhrazuje právo tento způsob úhrady kdykoliv ukončit a o takovém ukončení
 zákazníka v dostatečném předstihu písemně informovat.

METRONET s.r.o.
 Podpis.....
 pověřený pracovník záka
 Místo: Kosmonosy
 Datum: 2.11.2020



Zákazník:
 Podpis.....
 Jméno: Mgr. Kateřina Jeníčková
 Místo: Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I
 Datum: 2.11.2020



Internet a telekomunikace profesionálně (3)
 sídlo: Rybná 116/24, 110 00 Praha 1
METRONET s.r.o.
 DiČ: CZ26762544
 tel: +420 326 20 20 20
 www.metronet.cz
 obchod@metronet.cz



METRONET s.r.o. - DATOVÉ SLUŽBY
SMLOUVA Č. 2020102101 - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY



Platební údaje:

Číslo účtu: **0484703369/0800**
Variabilní symbol: **2020102101**
Částka k platbě: **968.00 Kč**

Přístupové údaje do zákaznického systému na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Níže uvedené heslo je trvalé, po změně tohoto hesla na Vaše je stále v platnosti.

Konto: 2020102101
Heslo: Toizie4wef

Ke smlouvě číslo: 2020102101
Číslo specifikace/verze: 16/1
Doba trvání služby: neurčito
ID služby: M42221
Oprava zapůjčeného zařízení: 4 pracovní dny

Zákazník: Muzeum Mladoboleslavska, příspěvková organizace
Datum zřízení služby: 2.11.2020
Výpovědní doba: 30 dní

Umístění služby:

Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301

Fakturační adresa:

Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301

Speciální ujednání:

Popis služby:

Název tarifu: OPTIKA 300/300Mbps
Měsíční poplatek: 968 Kč
Instalační/Aktivační poplatek: 0 Kč
Počáteční výše deinstalačního poplatku: 0 Kč

Technické údaje:

Maximální rychlost: 307200/307200 Kbps
Agregace: 1:2
FUP: --- GB
SLA: 99 %

Koncový bod:

Zařízení poskytovatele: Datová zásuvka RJ45
Hodnota zapůjčeného koncového zařízení: 242 Kč
Zařízení zákazníka: TP-LINK Archer C6

Zákazníkovi bylo telekomunikační koncové zařízení poskytnuto za zvýhodněných podmínek a výše nákladů s tím spojených je 0 Kč.

Nastavení:

Typ připojení: PPPoE

Uživatelské jméno: M42221

Heslo: 2020102101

METRONET s.r.o.

Podpis

pověřený pracovník zákaznické sekce

Datum: 2.11.2020

obchod@metronet.cz

Podpis

Jméno: Muzeum Mladoboleslavska, příspěvková organizace



Místo: Kosmonosy

Datum: 2.11.2020

Místo: Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I



HOT LINE: 326 20 20 20 (Po - Pá 8-20hod.) 731 50 20 20 (Po - Pá 8-20hod.)

Ceny jsou uvedené včetně DPH.

Maximální rychlost závisí na agregaci a lokálních podmínkách v dané destinaci, kde je zákazník připojen. Nejedná se tedy o garantovanou rychlost.

[Vytisknout](#)



Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb
číslo: 2020102101

I. Smluvní strany

Poskytovatel:

Obchodní firma: METRONET s.r.o.
Statutární orgán: Ing. Ivo Jelínek
Sídlo: Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
Provozovna: Pod Koupalištěm 901, 293 06 Kosmonosy
Telefon: 326 20 20 20
Fax: 326 20 30 30
Email: obchod@metronet.cz
Bankovní spojení: Česká spořitelna
Číslo účtu: 0484703369/0800
IČ: 26 76 25 44
DIČ: CZ26762544
Zapsán v OR: oddíl C, vložka 92022 u Městského soudu v Praze.

(dále jen poskytovatel)

Zákazník:

Obchodní firma/Jméno a příjmení: Muzeum Mladobolesavska, příspěvková organizace
Statutární orgán: Mgr. Kateřina Jeníčková , narozen/r.č 6.9.1978/
Sídlo/Bydliště: Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301
Telefon: +420 737 324 193
Email: jitka.kotkova@muzeummb.cz
IČ / datum narození: 00353639 / 6.9.1978
DIČ:
PIN: 1111
Zapsán v OŘ:

(dále jen zákazník)

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit a poskytovat Zákazníkovi Telekomunikační služby podle technických specifikací příslušných Služeb a závazek Zákazníka užívat poskytované Služby v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami a za poskytované Služby platit sjednanou cenu.

Poskytovatel je držitelem povolení k poskytování datových a komunikačních služeb zprostředkování přístupu k telekomunikačním službám sítě Internet podle rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, osvědčení číslo 148.

Tato smlouva má ve vztahu k jednotlivým poskytovaným telekomunikačním službám rámcový charakter, přičemž podrobné podmínky poskytování Telekomunikačních služeb, rozsah poskytovaných Telekomunikačních služeb, jakož i práva a povinnosti Smluvních stran jsou dále stanoveny v následujících dokumentech, s nimiž se Zákazník podrobně seznámil a které tvoří nedílnou součástí této Smlouvy:

- a) Technická specifikace
- b) Servisní ujednání SLA
- c) Všeobecné obchodní podmínky
- d) Reklamační řád
- e) Ceník

V případě, že jsou Zákazníkovi Poskytovatelem poskytovány telekomunikační služby různého obsahu specifikované v Technických specifikacích, vztahuje se na poskytování všech těchto služeb tato smlouva, nicméně pro potřeby doby platnosti poskytovaných



ch služeb se považují jednotlivé poskytované služby za samostatné, pokud není v Technické specifikaci uvedeno.

Případě, že je Zákazníkovi Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním jakékoli Služby poskytnuto Zařízení Poskyt-
případně jiný hmotný nebo nehmotný majetek, je na základě výzvy Poskytovatele Zákazník povinen umožnit Poskytovateli přístup
prostor, kde je umístěno Zařízení Poskytovatele a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Zákazník Zaří-
Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí a/nebo je vrátí poškozené na
rámeč běžného opotřebení, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli paušální náhradu škody ve výši Kč 2 500,-, a to do 3 dnů ode
dne doručení výzvy k její úhradě. V případě prodlení Zákazníka s navrácením zapůjčeného zařízení na provoz Služby je Zákazník
povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu 20,- Kč bez DPH za každý den prodlení. Začátek prodlení začíná běžet osmý den po
ukončení provozu Služby (viz Všeobecné obchodní podmínky, článek Trvání smlouvy, odstavec 11.).

Výše úhrady v případě ukončení smlouvy/služby před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva/služba uzavřena, výpovědi ze
strany Zákazníka nebo Poskytovatele nebo dohodou obou smluvních stran, výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním
koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, výše instalačního a deinstalačního poplatku
jsou uvedeny v Technických specifikacích, Ceníku a ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických
komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se zavazují dodržovat
podmínky dané výše uvedenými dokumenty a právními předpisy. Veškeré změny této smlouvy musí být provedeny písemnou formou.
Tato Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci Smluvních stran. Smlouva se podepisuje ve dvou
vyhotoveních; obě jsou považovány za originál. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V případě, že Poskytovatel přidělí Zákazníkovi adresy IP, telefonní číslo/a z jeho rozsahu, se Zákazník zavazuje, že po ukončení
platnosti poskytované služby tyto IP adresy, telefonní číslo/a přestane neprodleně využívat.

Zákazník podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen s obsahem Všeobecných obchodních podmínek,
Technické specifikace, Servisního ujednání SLA, Reklamačního řádu, Ceníku, že mu byl poskytnut dostatečný časový prostor pro
jejich prostudování, jejich obsah byl Zákazníkovi Poskytovatele vysvětlen a případné dotazy byly Poskytovatelem zodpovězeny.

Zákazník zároveň potvrzuje, že současně s touto smlouvou přebírá písemné vyhotovení Všeobecných obchodních podmínek,
Technické specifikace, Servisního ujednání SLA, Reklamačního řádu, Ceníku.

Poskytovatel umožní Zákazníkovi objednávat nové služby na základě emailové objednávky, adresované Poskytovateli na adresu
obchod@metronet.cz, pokud budou doručeny z adresy Zákazníka, kterou uvedl na Smlouvě. Takto zasláná objednávka je pro potřeby
sjednání nových služeb považována za závaznou.

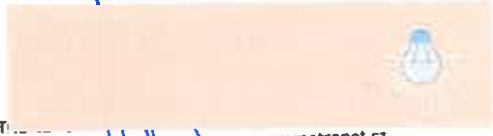
Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Komunikační PIN lze měnit v zákaznické zóně. V případě, že dojde k jeho změně pozbývá původní PIN platnosti.

Zákazník je oprávněn předplatit si službu na dobu dvanácti měsíců za zvýhodněnou cenu. Předplacením služby na dobu dvanácti
měsíců za zvýhodněnou cenu (dále jen "Předplatné") se Zákazník zavazuje setrvat ve smluvním vztahu s Poskytovatelem po dobu
celých dvanácti měsíců, na které si služby za zvýhodněnou cenu předplatil. Pokud Zákazník ukončí smlouvu s Poskytovatelem před
uplynutím doby Předplatného a poruší tak podmínky Předplatného, je Poskytovatel oprávněn doúčtovat Zákazníkovi plnou cenu
poskytovaných služeb dle Ceníku a Zákazník se zavazuje takto vyúčtovanou částku Poskytovateli uhradit.

Zákazník je oprávněn uhradit poskytovateli poplatek za poskytování telekomunikačních služeb také v hotovosti na vybraných
terminálech společnosti SAZKA a.s. Poskytovatelem této služby je společnost SAZKA FTS a.s. Za okamžik úhrady poplatku za
poskytování telekomunikačních služeb se v případě využití této služby považuje okamžik provedení transakce zaznamenané v systému
GTECH. Společnost SAZKA FTS a.s. při přijetí hotovosti od zákazníka vyúčtuje zákazníkovi transakční poplatek ve výši 19,- Kč a
zákazník je povinen tento transakční poplatek společnosti SAZKA FTS a.s. uhradit. Výši transakčního poplatku je společnost SAZKA
FTS a.s. oprávněna kdykoli změnit. Poskytovatel si vyhrazuje právo tento způsob úhrady kdykoliv ukončit a o takovém ukončení
zákazníka v dostatečném předstihu písemně informovat.

METRONET s.r.o.
Podpis.....
pověřený pracovník zákaznické sekce
Místo: Kosmonosy
Datum: 2.11.2020



Zákazník
Podpis.....
Jméno: Mgr. Kateřina Jeníčková
Místo : Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I
Datum: 2.11.2020



METRONET s.r.o.
DIČ: CZ26762544
tel: +420 326 20 20 20
www.metronet.cz
obchod@metronet.cz



METRONET s.r.o. - DATOVÉ SLUŽBY
SMLOUVA Č. 2020102101 - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Platební údaje:

Číslo účtu: **0484703369/0800**
 Variabilní symbol: **2020102101**
 Částka k platbě: **968.00 Kč**

Přístupové údaje do zákaznického systému na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Níže uvedené heslo je trvalé, po změně tohoto hesla na Vaše je stále v platnosti.

Konto: 2020102101
Heslo: Toizie4wef

Ke smlouvě číslo: 2020102101
 Číslo specifikace/verze: 16/1
 Doba trvání služby: neurčito
ID služby: M42221
 Oprava zapůjčeného zařízení: 4 pracovní dny

Zákazník: Muzeum Mladoboleslavska, příspěvková organizace
Datum zřízení služby: 2.11.2020
Výpovědní doba: 30 dní

Umístění služby:
 Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301

Popis služby:
Název tarifu: OPTIKA 300/300Mbps
Měsíční poplatek: 968 Kč
Instalační/Aktivační poplatek: 0 Kč
Počáteční výše deinstalačního poplatku: 0 Kč

Fakturační adresa:
 Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301

Speciální ujednání:

Technické údaje:
 Maximální rychlost: 307200/307200 Kbps
 Agregace: 1:2
 FUP: --- GB
 SLA: 99 %

Koncový bod:
 Zařízení poskytovatele: Datová zásuvka RJ45
 Hodnota zapůjčeného koncového zařízení: 242 Kč
 Zařízení zákazníka: TP-LINK Archer C6

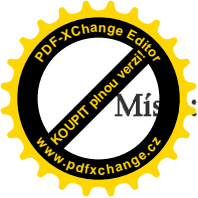
Zákazníkovi bylo telekomunikační koncové zařízení poskytnuto za zvýhodněných podmínek a výše nákladů s tím spojených je 0 Kč.

Nastavení:

Typ připojení: PPPoE
 Uživatelské jméno: M42221
 Heslo: 2020102101

METRONET
 METRONET s.r.o.
 Podpis tel: +420 376 20 20 20
 pověřený pracovník zákaznické sekce
 Datum: 2.11.2020

Muzeum Mladoboleslavska
 Podpis
 Jméno: Muzeum Mladoboleslavska, příspěvková organizace



Místo: Kosmonosy

Datum: 2.11.2020

Místo: Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I



HOT LINE: 326 20 20 20 (Po - Pá 8-20hod.) 731 50 20 20 (Po - Pá 8-20hod.)

Ceny jsou uvedené včetně DPH.

Maximální rychlost závisí na agregaci a lokálních podmínkách v dané destinaci, kde je zákazník připojen. Nejedná se tedy o garantovanou rychlost.

[Vytisknout](#)



Předávací protokol číslo: 2020102101

Dne 2. 11. 2020 bylo zákazníkovi instalováno níže uvedené zařízení. Podepsáním tohoto protokolu zákazník potvrzuje převzetí níže uvedeného zařízení a souhlasí s jeho umístěním včetně stylu provedené instalace. Dále se zavazuje podepsat smlouvu na poskytování telekomunikačních služeb se společností METRONET s.r.o. za níže uvedených podmínek. Zákazník prohlašuje, že byl seznámen se zněním smlouvy a VOP, které jsou umístěny na www.metronet.cz.

Tarif : OPTIKA 300/300Mbps

Měsíční poplatek:
800 Kč bez DPH
968.00 Kč s DPH

Oprava zapůjčeného zařízení: 4 pracovní dny

Deinstalační poplatek: 0 Kč s DPH

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že minimální doba užívání služby je uvedena v technické specifikaci dané služby.

Instalační/Aktivační poplatek:
0.00 Kč bez DPH
0 Kč s DPH

Ostatní služby: 0 Kč

Umístění zařízení:

Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301

Fakturační adresa uživatele:

Muzeum Mladoboleslavska, příspěvková organizace, Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I, Staroměstské náměstí 1, 29301

Specifikace zapůjčeného zařízení:

Datová zásuvka RJ45

Nastavení:

Typ připojení: PPPoE
Uživatelské jméno: M42221
Heslo: 2020102101

Muzeum Mladoboleslavska
příspěvková organizace
Středočeského kraje

METRONET s.r.o. obchod@metronet.cz
DIČ: CZ
tel: +420 326 20 20 20

Podpis

pověřený pracovník zákaznické sekce

Datum: 2. 11. 2020

Místo: Kosmonosy

Muzeu Podpis

Jméno: Muzeum Mladoboleslavska, příspěvková organizace

Datum: 2. 11. 2020

Místo: Mladá Boleslav, Mladá Boleslav I

e-mail: jitka.kotkova@muzeummb.cz

HOT LINE : +420 326 20 20 20 (Po - Pá 09-17hod) +420 731 50 20 20 (Po - Pá 8-20hod.) DPH 21%



Zákazník byl ze strany METRONET s.r.o. upozorněn, že budova, na které bylo zákazníkovi (s jeho souhlasem a po vzájemném projednání a odsouhlasení umístění zařízení) umístěno zařízení k přenosu telekomunikačních služeb (anténa), není vybavena bleskosvodem. Zákazník bere na vědomí upozornění METRONET s.r.o. a souhlasí s tím, že METRONET s.r.o. nenese žádnou odpovědnost za tuto skutečnost a zejména že METRONET s.r.o. neodpovídá za škodu, která vznikne možným úderem elektromagnetického výboje (blesku) do zařízení a/nebo do některé části budovy.



Všeobecné obchodní podmínky METRONET (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „VOP“)

Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují a blíže rozvádějí podmínky, za nichž poskytuje Poskytovatel v síti METRONET veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby Zákazníkům.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, a to spolu s Ceníkem, Technickou specifikací, Používáním elektronického ověření Reklamačním řádem, METRONET SLA – garancí smluvních parametrů (dále jen „SLA“), nabídkou druhů servisních služeb, programovou nabídkou, jakož i příp. dalšími ujednáními mezi stranami.
3. Smlouva a její dodatky a dále všechny její součásti (viz odst. 2) mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VOP.

Definice pojmů

Níže uvedenými pojmy se rozumí:

- Poskytovatel** Obchodní společnost, která je jako poskytovatel označena ve Smlouvě.
- Reklamace** Právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.
- Smlouva** Je smlouva o zřízení a poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. Smlouvou se rozumí vlastně smlouva včetně všech jejích veškerých příloh.
- Služba** Je veřejná telekomunikační služba zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v České republice v rozsahu jeho příslušných telekomunikačních licencí a oprávnění podle podmínek stanovených Telekomunikačním zákonem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- Technická specifikace** Dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby, délka poskytované Služby, cena zřízení Služby, cena zapůjčeného zařízení a další stanovené údaje.
- Zákazník** Fyzická nebo právnická osoba, která je na základě uzavřené Smlouvy poskytována Služba.
- Zákon** Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.
- Obecné nařízení o ochraně osobních údajů** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/E
- Zařízení Poskytovatele** Zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Zákazníka instaloval, předal nebo zapůjčil.
- Zařízení Zákazníka** Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které dodal Zákazník.
- Koncový bod** Rozhraní, po které nese odpovědnost Poskytovatel.
- Omezení poskytování služby** Zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem a Technickou specifikací; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné po zaplacení aktivního poplatku ve výši stanovené Ceníkem

Odpojení služby Úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

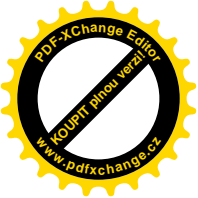
Zrušení poskytování služby Zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

ZC Zákaznické centrum poskytovatele na stávající adrese Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ: 293 06. Další případné adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb, případně změny adres ZC, jsou uvedeny na www.metronet.cz. Osobní návštěvou v ZC nebo na www.metronet.cz, příp. u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.

CC Call centrum – telefonní číslo: 326 20 20 20 (viz také www.metronet.cz). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

Vratná kauce na služby Částka, uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po zákazníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je zákazník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele k jeho rukám složit. Povinnost složit na výzvu Poskytovatele kauci se vztahuje ke každé jednotlivě uzavřené Službě. Tato kauce je vratná v hotovosti na ZC nebo může být poskytovatelem zákazníkovi zaslána převodem na účet Zákazníka do 90 dnů od účinnosti ukončení Služby se zákazníkem. Vratnou kaucí složenou zákazníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za zákazníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčeného zařízení, škody na zapůjčeném zařízení, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke sjednání nápravy nebo zaplacení dlužných částek apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat zákazníka o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kaucí na služby je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také zákazník, který sjednal s poskytovatelem platby za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti formu platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby.

Maximální provolaná částka Částka uvedená v Technické specifikaci (TS) METRONET hlasové služby poskytovatele, kterou není zákazník oprávněn při využívání této služby překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Výše Maximální provolané částky může být dohodou zákazníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od TS a to na základě vratné volací kauce složené zákazníkem u poskytovatele. Pokud v průběhu jednoho kalendářního měsíce dojde ze strany zákazníka k překročení Maximální provolané částky uvedeného v TS nebo sjednaného dohodou stran, je poskytovatel oprávněn okamžikem takového překročení omezit odchozí hovory u sjednané služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 180 min po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1 000 Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení technologie pro využívání služeb METRONET hlasové služby ve vlastnictví poskytovatele. Volací kaucí složenou zákazníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za zákazníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčeného zařízení apod.



Programová nabídka Programová nabídka u služby METRONET TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.metronet.cz, na ZC poskytovatele nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnosti za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

Infostránky Aplikace, která slouží především pro komunikaci s zákazníkem, zaslání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod. a je přístupná na www.metronet.cz.

Testovací provoz Období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a zákazníkem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

PIN kód nákupu Unikátní PIN kód, který si zákazník zvolí při aktivaci služby METRONET TELEVIZE nebo služby obsahující službu METRONET TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím infostránek zákazníka způsobem zde uvedeným nebo prostřednictvím CC poskytovatele s uvedením hesla pro komunikaci (tzv. náhradní identifikátor – viz níže – nelze v tomto případě využít). Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu zákazníka. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje zákazníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.

SIM karta Zákaznická identifikační karta pro identifikaci Zákazníka služby METRONET MOBIL ve veřejné telefonní síti; každé SIM kartě je přiřazeno jedno telefonní číslo. SIM karta zůstává po celou dobu trvání smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele; za data uložená Zákazníkem na SIM kartě však Poskytovatel neručí. Při ukončení smlouvy je Zákazník povinen SIM kartu vrátit Poskytovateli. Po zjištění ztráty, odcizení nebo zneužití SIM karty je Zákazník o tomto povinen neprodleně informovat Poskytovatele, který nejpozději do 24 hodin od přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služeb. Za škody způsobené ztrátou, odcizením či zneužitím SIM karty Poskytovatel nenes odpovědnost. V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty nebo prozrazení PUK kódu vydá Poskytovatel Zákazníkovi na jeho žádost novou SIM kartu za cenu a podmínek uvedených v platném Ceníku. Je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze zadáním PUK kódu. Je-li PUK zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty. Za správnost zadání PIN kódu a PUK kódu odpovídá Zákazník.

Samooobsluha Aplikace přístupná přes set-top box zákazníka, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky ke smlouvám po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva se zákazníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito podmínkami.

Heslo pro komunikaci Heslo, které je zákazníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po zákazníkovi požadovat při

komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při změně služby, změně PIN kódu nákupu nebo rodičovského PIN kódu apod.), a kterým se tedy zákazník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné zákazníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jakoby byly učiněny písemně a zákazníkem podepsány. Místo hesla pro komunikaci může zákazník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím infostránek, kterým může být zejména kombinace rodného čísla a čísla občanského průkazu nebo jiná skutečnost uvedená na infostránkách (za úkony provedené pod náhradním identifikátorem zákazník odpovídá stejně, jako by uvedl heslo pro komunikaci).

INTERNET Veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.metronet.cz.

METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY Veřejná telefonní služba, umožňující hlasová a faxová volání do pevných i mobilních telefonních sítí prostřednictvím sítě Poskytovatele, poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě el. s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.metronet.cz. Služba METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY je poskytována samostatně, nebo při současném využití služby INTERNET nebo METRONET TELEVIZE. Koncový bod METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY leží na území České republiky. V případě využívání geografických čísel je zákazník povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro zákazníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším zákazníkům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany zákazníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY odstoupit a zároveň požadovat náhradu vzniklé škody. Poskytovatel zaručuje úroveň kvality poskytované služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY v kvalitě hlasového volání GSM hovoru, faxová volání v kvalitě skupiny G3 na protokolu T.38. Poskytovatel nicméně doporučuje k tísňovým hovorům použít pevné telefonní linky nebo linky GSM.

METRONET MOBIL Veřejně dostupná služba el. komunikací poskytovaná prostřednictvím mobilní komunikační sítě třetí strany obsahující základní a doplňkové služby uvedené v popisu služby. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele www.metronet.cz. Zákazníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla. V případech zlomyslného a obtěžujícího volání Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Zákazníkovi je poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

V rámci vybraných služeb METRONET MOBIL mohou být Zákazníkovi poskytovány volné jednotky dle platného Ceníku Poskytovatele (minuty, SMS, zprávy, data). Zákazník je oprávněn využít volné jednotky pouze pro čerpání služeb dle platného Ceníku. Nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost Zákazníka zaplatit měsíční paušální cenu za službu; ukončení smlouvy nezakládá povinnost Poskytovatele cenu volných jednotek Zákazníkovi nahradit.

Zákazníkům služby METRONET MOBIL není umožněna vzájemná datová komunikace v síti Poskytovatele ani v síti třetí strany, prostřednictvím které je tato služba poskytována. Přenosy dat jsou aktuálně dostupné prostřednictvím technologií GPRS, 3G a LTE, v budoucnu

případně prostřednictvím jiné v daném místě dostupné technologie. Mobilní data jsou účtována dle Ceníku, vyúčtování je zaokrouhlováno měsíčně směrem nahoru. Po vyčerpání základního balíčku dat dojde k automatickému omezení rychlosti, a to až do konce účtovacího období, rychlost lze navýšit zakoupením doplňkového datového balíčku.

METRONET TELEVIZE Služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím telekomunikační sítě Poskytovatele; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.metronet.cz.

VIDEOPŮJČOVNA Doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje zákazníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a zákazník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu; služba je přístupná pouze zákazníkům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu METRONET TELEVIZE nebo službu, jejíž součástí je služba METRONET TELEVIZE. Provozní podmínky poskytování služby VIDEOPŮJČOVNA:

- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu zákazníka, příp. na www.metronet.cz
- poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky zákazníka prostřednictvím set-top boxu zákazníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box zákazníka.
- doba poskytnutí podlicence zákazníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za zákazníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
- poskytovatel je oprávněn omezit zákazníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných zákazníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je zákazníkům k dispozici¹ bezplatně.
- poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení zákazníka umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).

Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto VOP, Technická specifikace a/nebo Smlouva.

VIDEOREKORDÉR/Nahrávám Doplňková služba ke službám METRONET TELEVIZE nebo službě obsahující službu METRONET TELEVIZE, jejíž popis je uveden na www.metronet.cz; při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu zákazníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé. Uchovaná data jsou uložena po určitý čas dle typu objednané služby.

Agregace Číslo, které udává, kolik zákazníků se o uvedenou rychlost internetu dělí, pokud není v technické specifikaci uvedeno jinak

FUP Označení, které udává, kolik dat může zákazník za jeden měsíc trvání služby (od prvního do posledního dne aktuálního měsíce trvání služby) přijmout a odeslat. Pokud dojde k překročení množství dat uvedených v technické specifikaci, dojde ke snížení přenosové rychlosti dle technické specifikace, pokud není v technické specifikaci uvedeno jinak. Zákazník má v takovém případě možnost dokoupit u Poskytovatele další data. Pokud je FUP uplatňován, nemusí být do uvedené kapacity zahrnuty služby

poskytované přímo Poskytovatelem (například služba IPTV).

Řízení provozu sítě Kategorizace datových služeb. V síti může být uplatňována prioritizace datových služeb dle 3 kategorií. Kategorie 1. (nejvyšší priorita) – řídicí síťové protokoly, kategorie 2 (střední priorita) – real time protokoly (hlasové služby VoIP, video on demand, digitální televize IPTV), kategorie 3 (běžná) – ostatní datový provoz.

Maximální rychlost Nejvyšší možná dosažitelná rychlost. Tato rychlost je uváděna v Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak.

Minimální rychlost Rychlost, které je dosahováno při plném uplatnění Agregace. Tato rychlost není uváděna na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak.

Inzerovaná rychlost Rychlost totožná s Maximální rychlostí. Tato rychlost není uváděna na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak.

Běžné dostupná rychlost Rychlost, které je možné dosáhnout v rozmezí Maximální a Minimální rychlosti v závislosti na aktuální Agregaci a místních podmínkách. Tato rychlost není uváděna na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak.

Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

1. V souladu s příslušnými právními předpisy Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává následující osobní údaje Zákazníka: jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum narození, rodné číslo, telefonní číslo, e-mail, IP adresa. Tyto osobní údaje Zákazníka Poskytovatel zpracovává z důvodu nezbytnosti plnění smlouvy. Zákazníkovi jako subjektu osobních údajů jsou zachována veškerá práva, která mu ve smyslu příslušných právních předpisů náleží, zejména: právo na poskytnutí informace o zpracování osobních údajů, právo na opravu nepřesného osobního údaje, právo na výmaz osobního údaje, právo na omezení zpracování osobních údajů v případech stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo na přenositelnost osobních údajů.

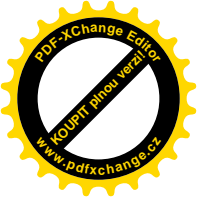
2. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem ZC může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a zaznamenání projevů vůle Zákazníka.

3. Nedohodnou-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak, Zákazník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

4. Zákazník rovněž výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas Zákazník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Zákazník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

5. Dále Zákazník uděluje Poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o el. komunikacích. Tento souhlas je Zákazník oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je Poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je Poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že Zákazník souhlas odvolal).

6. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě Zákazník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního



číslo Poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy Zákazníkovi.

Poskytované služby

1. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, příp. v Technické specifikaci.
2. Součástí Služby může být, pokud je tak ve Smlouvě dohodnuto nebo v Technické specifikaci stanoveno, též poskytnutí Zařízení Poskytovatele.
3. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých v Smlouvě, těchto VOP nebo v příslušné Technické specifikaci.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.
6. Pro řádné a kvalitní poskytování Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY je Zákazník povinen mít zřízený stabilní a nerušený přístup do sítě INTERNET (vyhrazená symetrická rychlost min. 128kbps, odezva na server Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY do 50ms bez výpadků paketů). Poskytovatel nedoporučuje sdílené linky a připojení v pásmu 2,4GHz a 5GHz. V případě, že Zákazník není schopen tyto parametry dodržet, nenese Poskytovatel odpovědnost za kvalitu poskytované Služby.
7. Pro řádné a kvalitní poskytování Služby METRONET TELEVIZE je Zákazník povinen mít zřízený stabilní a nerušený přístup do sítě INTERNET, v opačném případě Poskytovatel neodpovídá za kvalitu jím poskytované Služby. Poskytovatel rovněž nenese odpovědnost za kvalitu příjmu Služby na počítači (např. pomocí programu VLC), tedy příjmu Služby bez využití set-top-boxu, ale prostřednictvím jiného zařízení (např. PC).
8. V Technické specifikaci Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY je uvedena maximální výše hovorného, kterou může Zákazník měsíčně provolat (dále jen „maximální hovorné“). Při dosažení 80% maximálního hovorného je Zákazník upozorněn (dále jen „upozornění“), při dosažení 100% maximálního hovorného může být poskytování Služby omezeno až do začátku následujícího měsíce. Na žádost Zákazníka je možné Službu, která byla takto omezena obnovit i v průběhu příslušného měsíce, podmínkou je složení přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem. Na žádost Zákazníka je možné maximální hovorné navýšit, podmínkou je složení přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem. Zákazník bere na vědomí, že k upozornění a k omezení Služby při dosažení maximálního hovorného není možné přistoupit, pokud je Služba v daný okamžik používána (tedy v průběhu telefonního hovoru), k oznámení nebo k omezení Služby při dosažení maximálního hovorného dojde až po skončení využívání Služby (tj. po skončení hovoru).
9. Zákazník se sjednáním Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY nebo METRONET MOBIL zavazuje k minimální čtvrtletní úhradě hovorného ve výši, která je stanovena v Technické specifikaci Služby (dále jen „minimální hovorné“), pokud nebude u konkrétní Služby dohodnuto jinak. V případě, že výše hovorného za uplynulé kalendářní čtvrtletí nedosáhne výše minimálního hovorného, je Poskytovatel oprávněn rozdíly Zákazníkovi doúčtovat.
10. Poskytovatel je oprávněn blokovat jednotlivé i veškeré hovory, uskutečňované mimo území rozsah Evropské unie, pokud se smluvní strany Smlouvy v konkrétním případě nedohodnou jinak. Případné hovory

mimo území Evropské unie mohou být podmíněny složením přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem.

11. Zákazník bere na vědomí upozornění Poskytovatele, že set-top-boxy, které nejsou určeny pro příjem Služby METRONET TELEVIZE v HD kvalitě nebo 3D se mohou v případě pokusu o příjem Služby v HD kvalitě nebo 3D zablokovat a bude nutné jejich restartování. Za tyto skutečnosti nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
12. Zákazník bere dále na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby METRONET TELEVIZE i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
13. V případě využívání služby METRONET TELEVIZE a doplňkových služeb nevzniká Zákazníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; Zákazník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Služby METRONET TELEVIZE, jakož i doplňkových služeb 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 této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Zákazník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
14. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby METRONET TELEVIZE ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.
15. V případě Služby METRONET TELEVIZE a doplňkových služeb ke Službě METRONET TELEVIZE Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje Službu METRONET TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá. Služba METRONET TELEVIZE je poskytována na území České republiky.
16. Zákazník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že služba METRONET TELEVIZE a její doplňkové služby je poskytována dodavatelem, kterým je SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Jezuitská 3, PSČ 602 00, IČ: 25517767, na základě platných pověření a registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury ISP; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu dodavatele placeny Zákazníkem Poskytovateli.
17. Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítě a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit.
18. Poskytovatel si vyhrazuje právo na odpojení Zákazníka od Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY a/nebo Služby METRONET MOBIL, a to zejména v případě zaznamenaní podezřelého využití Služby (např. opakované a násobné vytáčení, opakované vytáčení placených linek, opakované vytáčení zahraničních linek); Zákazník je srozuměn s tím, že toto odpojení je uskutečňováno automaticky bez lidské obsluhy a směřuje k ochraně majetku a zájmů Zákazníka. K požadavku Zákazníka bude tato Služba obnovena, obnovení Služby může být podmíněno složením přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem.
19. Poskytovatel je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou

interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

20. Poskytovatel prohlašuje, že opatření řízení provozu ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120, nemá žádný dopad na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí zákazníků ani ochranu jejich osobních údajů. Případná omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby nemají žádný dopad na služby přístupu k internetu.

Práva a závazky Poskytovatele

Práva

Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy
- jednostranně měnit tyto VOP, Ceník, SLA, Technickou specifikaci, Používání elektronického ověření (o takové změně bude Zákazník, kterého se tato změna týká, bez zbytečného odkladu informován písemně, elektronickou poštou nebo v zákaznickém systému METRONET, v případě jednostranné změny ceny či parametrů služby je Zákazník oprávněn od smlouvy bez jakékoli sankce odstoupit).
- dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při změnách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch. Poskytovatel je o tomto povinen Zákazníka předem vyrozumět, pokud je to možné
- v případě, že zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky, právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, a to i bez předchozího upozornění Zákazníka. K úhradě veškerých dlužných částek je poskytovatel oprávněn rovněž použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu, i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit.
- nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Zákazníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházelá smysl ustanovení těchto VOP
- odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za zákazníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení, včetně příslušenství.
- v zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS, apod.) v souladu s ust. § 98 ZEK přistoupit k přerušování poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je Poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka minimálně způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování.
- přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hrozcímu přetížení sítě z důvodu nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření

mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod... Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

Závazky

1. Poskytovatel je povinen:
 - za sjednanou cenu zřídít a poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou, těmito VOP a Technickou specifikací bez zbytečného odkladu odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Zákazníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Zákazníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Zákazníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť
 - umožnit Zákazníkovi seznámit se v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy s platným zněním VOP, Technickou specifikací a jinými dokumenty, které jsou pro strany ve smluvním vztahu závazné
 - zajišťovat servis a případné opravy poruch Zařízení poskytovatele v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu v Technické specifikaci
 - informovat Zákazníka o změně VOP nejméně jeden měsíc před účinností této změny
 - informovat Zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy
 - realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Zákazníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě
 - udržovat své telekomunikační zařízení a telekomunikační síť v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně ve lhůtě uvedené v technické specifikaci, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky el. energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž byla spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, stávky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita / dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušování

dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejich nedílných součástí zákazníkem. Poskytovatel není povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu jakékoli škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V těchto případech je zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

V případě služby METRONET TELEVIZE či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu METRONET TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

2. Poskytovatel neposkytuje náhradní plnění a zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy anebo Všeobecných obchodních podmínek.

3. Poskytovatel odpovídá za činnost jeho zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod. V případě, že Poskytovatel bude objednán k opravě, úpravě či konzultaci Zařízení, nacházející se za Koncovým bodem, je Zákazník povinen nést náklady s tím spojené.

4. Poskytovatel neprovádí kontrolu týkající se obsahu informací, procházející jeho sítí. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku použití sítě METRONET, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku služeb nebo z jiných příčin.

5. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit Zákazníkovi přístup ke Službě bez nároku na náhradu nebo slevu z ceny v případech závažného porušení smlouvy ze strany Zákazníka, včetně prodloužení Zákazníka s úhradou ceny.

6. Poskytovatel odpovídá za to, že dodávané Zařízení Poskytovatele má a po dobu poskytování Služby bude mít platné technické a bezpečnostní atesty.

7. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných Služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.

8. V případě prodloužení s úhradou jakékoli platby Zákazníka Poskytovateli větším, než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, nebo některých z nich, odstoupit, a to i bez předchozího upozornění Zákazníka a přístupová práva (zej. IP adresy, telef. čísla) přidělit jinému Zákazníkovi.

9. Poskytovatel účtuje za vydání daňového dokladu v tištěné formě a jeho zaslání poštou na adresu uvedenou Zákazníkem poplatek ve výši stanovené v Ceníku. Zákazník je oprávněn zaslání daňových dokladů v tištěné formě odmítnout.

Práva a závazky Zákazníka

Práva

Zákazník je oprávněn:

- užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy

- požádat o změnu Smlouvy
- obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele

Závazky

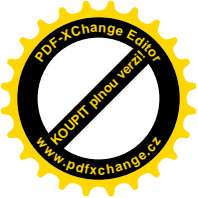
1. Zákazník je povinen
 - řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Technické specifikace
 - zajistit, že telekomunikační zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v České republice a je schopno přijímat Službu
 - zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení Zákazníka (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebného k příjmu služby METRONET TELEVIZE) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými
 - Zákazník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení Zákazníka“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Zákazníka. Připojení jiných zařízení, než zařízení schválených poskytovatelem, je možné jen na výlučnou odpovědnost Zákazníka. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.metronet.cz. V případě připojení jiných zařízení, než schválených poskytovatelem, nese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.
 - při využívání Služeb používat pouze zařízení Zákazníka, které jsou řádně homologovaná, pro používání Služby způsobilá a mající platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v České republice
 - neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy
 - neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě
 - neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby
 - oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, a to do 10 dnů ode dne účinnosti takové změny
 - nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele
 - poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele
 - umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny telekomunikačního zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je

poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby

- starat se o Zařízení Poskytovatele, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení Policii ČR a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Zařízení Poskytovatele tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli
- zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Zařízení Poskytovatele, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektových dokumentace a získání příslušných povolení
- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele
- zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem
- neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení Poskytovatele v lokalitě zákazníka proti stavu při zřízení Služby. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě zákazníka;
- využívat Službu pouze v místě uvedeném v Technické Specifikaci
- neposkytovat bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Službu třetím osobám, a to pod sjednanou smluvní pokutou ve výši Kč 50.000,-, uplatněním a úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody, a to ani ve výši přesahující smluvní pokutu
- nevyužívat Službu ke komerčním účelům, a to pod sjednanou smluvní pokutou ve výši Kč 50.000,-, pokud není ve Smlouvě nebo Technické specifikaci uvedeno jinak. Uplatněním a úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody, a to ani ve výši přesahující smluvní pokutu
- uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Zákazníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby
- udržovat svůj počítač nezavirovaný a pravidelně aktualizovat systém
- předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující důvěryhodnost a solventnost Zákazníka
- poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele neužívat programy šířící spam a spyware. Poskytovatel si v případě nutnosti vyhrazuje právo na odpojení Zákazníka od sítě METRONET a sítě Internet, z jehož počítače se šíří virus, spam a další datové toky zahlucující nadměrně síť. V tomto případě nevzniká Zákazníkovi nárok na slevu z měsíčního paušálu

ani na odpuštění měsíční platby za připojení k síti METRONET.

- Průběžně, nejméně však 1x za kalendářní měsíc sledovat svůj účet v zákaznickém systému METRONET, který je přístupný na www.metronet.cz. Do tohoto systému jsou ukládány faktury zákazníka. Zákazník je dále povinen sledovat emailovou schránku, kterou zadal jako kontaktní. Na tento email jsou zákazníkovi zasílány informace o fakturaci a další důležité informace ohledně provozu sítě METRONET. Zákazník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Změnu kontaktního e-mailu lze provádět přes infostránku, písemně či osobně na ZC poskytovatele. Pokud zákazník nebude mít uvedenou emailovou adresu, nebo ji uvede špatně, nebude řádně informován o plánované údržbě sítě, a tudíž mu po dobu této údržby nevzniká nárok na slevu.
 - Zákazník je povinen mít nastavení vlastního počítače dle informací uvedených v zákaznické zóně, pokud počítač takto nastavený nemá, nelze považovat nemožnost připojit se do sítě METRONET a dále do sítě Internet jako poruchu a tudíž za porušení podmínek ze strany poskytovatele. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat 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.
 - Zákazník je povinen užívat pouze síťové nastavení (např. IP adresy), které mu Poskytovatel přidělil. Tato síťová nastavení jsou uvedena v Technické specifikaci. V případě, že zákazník bude užívat jiné síťové nastavení, porušuje tím hrubě smluvní podmínky a vystavuje se riziku ukončení smlouvy. Každé zjištění neoprávněného užívání síťového nastavení bude pokutováno částkou, která je uvedena v Ceníku.
 - Zákazník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě s tím, že v případě porušení této povinnosti nese zákazník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
 - Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě el. komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé zákazníkovi přístupem nebo ztrátou dat zákazníka umístěných na jeho koncovém zařízení.
 - v případě, že Zákazník požaduje využívat jiný server pro odchozí poštu nežli síť METRONET, je povinen tuto skutečnost nahlásit, a na základě jeho žádosti mu bude požadovaný server povolen.
2. Síť METRONET smí být využívána pouze pro účely neodporující platným právním předpisům ČR. Jakýkoliv vstup do jiných sítí musí odpovídat pravidlům této jiné sítě a právním předpisům ČR i země, v níž má provozovatel této sítě sídlo. Přenos materiálů, které porušují právní předpisy včetně lokálních právních úprav je zakázán, a to včetně materiálů chráněných ochrannou známkou, ke kterým nemá zákazník copyright, dále materiálů zákonem označených jako



hroživé nebo obscénní a také materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které zákazník nemá právo poslat.

Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Technické specifikaci.
2. Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Zákazníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Zákazník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Zákazníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení.
3. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Zákazníkovi. V případě podstatného zvýšení ceny je Zákazník oprávněn bez sankce od smlouvy odstoupit.
5. Zúčtovací období za poskytování Služeb je měsíční, pokud není uvedeno v Technické specifikaci jinak.
6. Není-li ve Smlouvě nebo Technické specifikaci stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 14 kalendářních dnů od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. Za každý den prodlení si Poskytovatel bude účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky.
7. Poskytovatel a Zákazník se tímto dohodli a Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné, a to v zákaznickém systému METRONET. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu se Smlouvou nebo Ceníkem. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.
8. Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Zákazník nezaplatí včas vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele (zasíláno elektronicky dle podmínek stanovených v těchto VOP). Aktivační poplatek při pozastavení služeb při elektronickém zablokování Zákazníka je stanoven částkou, která je uvedena v Ceníku.
9. Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Zákazníka s placením ceny za službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností, a to i bez předchozího upozornění Zákazníka nebo Smlouvu se Zákazníkem vypovědět.
10. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Zákazníkovi finanční zálohu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dnů po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k zaplacení proti svým pohledávkám vůči Zákazníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.
11. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Zákazníkovi dluží, na částky, které dluží Zákazník Poskytovateli.
12. V případě skončení Smlouvy před uplynutím sjednané doby trvání vypovědí ze strany Zákazníka nebo

Poskytovatele nebo dohodou obou smluvních stran, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu – deinstalační poplatek – ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (a pokud Zákazník při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, činí úhrada 5% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo 5% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a Poskytovatel ji smí požadovat pouze, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti cenkové ceně, nelze určit výši úhrady z cenkové ceny), přičemž z této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

13. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě plateb, které nebudou řádně identifikovány, vyhrazuje si Poskytovatel dále právo vrátit neidentifikovanou platbu na účet, ze kterého byla tato neidentifikovaná platba poukázána. V případě částečné 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, s čímž zákazník výslovně souhlasí. Platby uhrazené Zákazníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Zákazníka, pokud Zákazník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

14. Zákazník je oprávněn objednat si při využívání služby METRONET – HLASOVÉ SLUŽBY nebo METRONET MOBIL prostřednictvím sítě Poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen „služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že Zákazník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Zákazník si objednává službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Zákazník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně Poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí Poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezabývá Zákazníka povinností uhradit cenu této služby Poskytovateli. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad Zákazníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti Zákazníka; Poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad na služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.

15. Zákazník je oprávněn předplatit si službu na dobu dvanácti měsíců za zvýhodněnou cenu. Předplacením služby na dobu dvanácti měsíců za zvýhodněnou cenu (dále jen „Předplatné“) se Zákazník zavazuje setrvat ve smluvním vztahu s Poskytovatelem po dobu celých dvanácti měsíců, na které si služby za zvýhodněnou cenu předplatil. Pokud Zákazník ukončí smlouvu s Poskytovatelem před uplynutím



doby Předplatného a poruší tak podmínky Předplatného, je Poskytovatel oprávněn douchtovat Zákazníkovi plnou cenu poskytovanych služeb dle Ceníku a Zákazník se zavazuje takto vyúčtovanou částku Poskytovateli uhradit.

Reklamacce

Úprava reklamacce je uvedena v Reklamačním řádu.

Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, o blízkém se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy v zákaznickém systému METRONET. Pokud Zákazník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

2. Smlouva musí být uzavřena vždy písemně, a to buď v listinné nebo v elektronické podobě. Pravidla pro uzavírání, změny a ukončení smlouvy v elektronické podobě jsou obsažena v Používání elektronického ověření.

3. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy

4. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenou do ZC Poskytovatele (je doporučeno podání osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Výpověď může být Zákazníkem podána i elektronicky, a to z e-mailové adresy registrované ke dni odeslání výpovědi Zákazníkem u Poskytovatele (v Zákaznické zóně) nebo přímo prostřednictvím Zákaznické zóny. Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě nebo Technické Specifikaci a činí maximálně 30 dnů.

5. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenou do sídla/na adresu Zákazníka nebo elektronicky na e-mailovou adresu, kterou Zákazník Poskytovateli sdělil a která je ke dni odeslání výpovědi evidována v Zákaznické zóně Poskytovatele. Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě nebo Technické specifikaci a činí maximálně 30 dnů.

6. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani jeho odpovědnost za případnou škodu.

7. Zákazník může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že:

- při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (zejm. technických důvodů) zřídít, přičemž Zákazník o těchto příčinách předem nemohl vědět;
- opakovaného (tj. nejméně 3x) a hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Zákazníkem vždy písemně upozorněn;
- Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Zákazníka.

Odstoupení Zákazníka od Smlouvy je účinné dnem jeho doručení Poskytovateli. Zákazník může od smlouvy odstoupit i elektronicky, a to z e-mailové adresy registrované ke dni odeslání Odstoupení Zákazníkem u Poskytovatele (v Zákaznické zóně) nebo přímo prostřednictvím Zákaznické zóny.

8. Poskytovatel může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- v případě opakovaného nebo hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Zákazníka; zejména při prodloužení s placením ceny za službu;
- v případě, že zákazníkovi bude povoleno oddlužení ve smyslu insolvenčního zákona;

- v případě, že se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení ve smyslu insolvenčního zákona;

- v případě existence důvodného podezření, že Zákazník zneužívá telekomunikační síť a/nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Zákazníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Zákazníkům;

- v případě že při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídít nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou;

- v případě závažných technických problémů, které Poskytovateli znemožňují poskytnout Zákazníkovi sjednané plnění.

Odstoupení Poskytovatele od Smlouvy je účinné dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit i elektronicky, a to zasláním Odstoupení na e-mailovou adresu, kterou Zákazník Poskytovateli sdělil a která je ke dni odeslání Odstoupení evidována v Zákaznické zóně Poskytovatele.

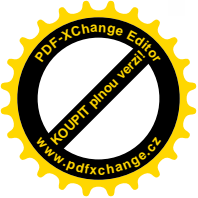
9. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním jednáním nebo bude vůči ní prohlášen úpadek, bude zamítnut její návrh na prohlášení úpadku z důvodu nedostatku majetku nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Zákazníka uvalena nucená správa.

10. Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Zařízení Poskytovatele.

11. Pokud Zákazník při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena mimo ZC Poskytovatele a to bez uvedeného důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.

12. Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Zařízení Poskytovatele a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Zákazník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Zařízení Poskytovatele a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Zákazník Zařízení Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí a/nebo je vrátí poškozené nad rámec běžného opotřebení, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli paušální náhradu škody ve výši Kč 2 500,-, a to do 3 dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě. V případě prodloužení Zákazníka s navrácením zapůjčeného zařízení na provoz Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu 20,- Kč bez DPH za každý den prodloužení. Začátek prodloužení začíná běžet osmý den po ukončení provozu Služby. Navrácením se rozumí vrácení zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo přepravci, který navrácení pro Poskytovatele zajišťuje. Dnem předání se rozumí fyzické předání zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo den předání zařízení přepravci.

Odpovědnost za škodu a náhrada škody



1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Zákazníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Zákazníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

2. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.

3. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4. Zákazník odpovídá Poskytovateli za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Zákazníkem, které je v rozporu se zákonem, Smlouvou nebo VOP.

Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

1. Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel upravují práva a povinnosti Poskytovatele (dále jen „METRONET“) a práva a povinnosti účastníka veřejně dostupné telefonní služby poskytované METRONET (dále jen „účastník“) v souvislosti s realizací služby přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Služba“). Tato Služba je dostupná všem účastníkům. Službu zajišťuje METRONET na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel. Účastník, který má zájem změnit poskytovatele služeb a přenést své telefonní číslo k novému poskytovateli (dále jen přejímajícímu poskytovateli), musí pro úspěšné provedení přenosu čísla:

- uskutečnit právní úkon směřující k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u původního poskytovatele služby (dále jen opouštěný poskytovatel),
- uzavřít s přejímajícím poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), spolu se žádostí o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb a dohodnout s ním datum přenesení čísla,
- právní úkon směřující k řádnému ukončení služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele uskutečnit nejpozději následující pracovní den poté, kdy dojde k doručení žádosti účastníka o poskytování služeb přejímajícímu poskytovateli. Opouštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem na přenášeném čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta 2 pracovních dnů na přenos čísla nezačala běžet. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v

pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 – 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 – 19.00 hod. v případě pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenášeno telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek.

2. METRONET jako přejímající poskytovatel: Žádost (objednávka) o přenos čísla musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo, účastníka případně IČ, DIČ,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele,
- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- kontaktní telefonní číslo, email,
- ověřovací kód účastníka,
- den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout

Po registraci žádosti sdělí METRONET účastníku identifikaci objednávky a dohodnutý termín zahájení přenosu. METRONET průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince. Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle METRONET jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

METRONET do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 Zákona a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

3. METRONET jako opouštěný poskytovatel: Ustanovení pojednávající o jednání opouštěného poskytovatele služeb se použijí i na případy, kdy opouštěným poskytovatelem služby je METRONET.

4. U mobilního čísla je kód pro přenos (ČVOP) platný 60 kalendářních dnů, u pevných čísel, kde se pro přenos používá Referenční číslo zákazníka, není platnost stanovena. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí dva pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení a jsou splněny všechny podmínky Služby. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb), nejpozději však pět pracovních dnů před uplynutím výpovědní doby (popř. datem, kdy má dojít k ukončení poskytování služeb na příslušném čísle).

5. Žádost (objednávka) o změnu poskytovatele služby bude odmítnuta v případě, že:

- není splněna podmínka ukončení poskytování služby u opouštěného poskytovatele, pokud se přejímající a opouštěný poskytovatel nedohodnou jinak,
- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce na přenos čísla,
- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla, na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti dle vyhlášky o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací,
- jedná se o číslo určené výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
- jedná se o interní číslo k očíslování služeb.

6. METRONET je oprávněn tyto Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel kdykoliv aktualizovat či



měnit, vždy však v souladu s platnými právními předpisy. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.METRONET.cz, nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem **1.4.2020**.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení osobně prostřednictvím ZC, písemně nebo formou elektronické pošty.
2. Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit považuje se za doručenu uplynutím třetího (3) dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem ve lhůtě stanovené pro její uložení vyzvednuta. V případě zaslání elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.
3. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby však musí být učiněna pouze písemnou formou (v listinné či v elektronické podobě), musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Zákazníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Náležitosti uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby.
4. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, e-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz, web: www.ctu.cz
5. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
6. Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.
7. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
8. Tyto VOP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna VOP“). Nové VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející, a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek vyzkoušet Zákazníka v zákaznickém systému METRONET a přípisem na vystavené faktuře o této změně a současně jej informovat o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat.
9. V případě jednostranné změny ceny či parametru služby ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Zákazníkovi v zákaznickém systému METRONET a Zákazník je v takovém případě oprávněn od smlouvy bez jakékoli sankce odstoupit.
10. V případě změny náležitostí smlouvy dle ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až p) a písm. r) Zákona, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka v zákaznickém systému METRONET o jeho právu ukončit smlouvu ke dni



METRONET – SLA GARANCE SMLUVNÍCH PARAMETRŮ

METRONET

Internet a telekomunikace profesionálně

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument „METRONET-SLA-garance smluvních parametrů – SLA“ (dále jen „SLA“) upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Služba“). Dokument definuje základní smluvní parametry služeb a poskytování slev z ceny Služby v případě nedodržení smluvních parametrů.

1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost, která je jako Poskytovatel uvedena v uzavřené Smlouvě (dále jen „Poskytovatel“) a která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám – Zákazníkům v síti METRONET.

1.3. Tento dokument doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen „Všeobecné podmínky“) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby

2.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na základě uzavřené Smlouvy a Technické specifikace a v rozsahu v ní uvedeném Službu garance smluvních parametrů k telekomunikačním službám sítě METRONET.

2.2. Definice zaručených parametrů Služby, způsob měření a vyhodnocení Služby je popsán v kapitole 3.

2.3. Hodnoty parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy SLA a slevy za nedodržení těchto parametrů jsou popsány v kapitole 4.

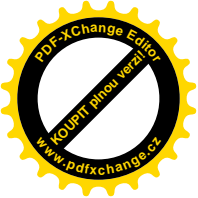
2.4. Postup v případě nedostupnosti Služby je popsán v kapitole 5.

2.5. V případě nedodržení smluvně garantovaných parametrů podle kvalitativní třídy Služby má uživatel právo na slevu z měsíční ceny za poskytovanou službu. Výše slev za nedodržení parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy jsou definovány v kapitole 4.

3. Zaručené parametry služby

3.1. Základními smluvními parametry kvality služeb METRONET jsou :

- dostupnost a integrita služby
- postupy v případě nedostupnosti služby



3.2. Dostupnost služby se sleduje v měsíčním intervalu. Pro určení dostupnosti služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec :

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P-N)}{P} \times 100\%$$

kde P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Zákazníkovi poskytována včetně doby oprávněného přerušení poskytování služby a N období po které Zákazník nemohl službu řádně využívat z důvodů na straně poskytovatele. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa

V případě, že není dostupná IP adresa 95.168.210.34 a zároveň IP adresa 8.8.8.8 (příkaz ping na IP adresu neodpovídá) považuje se služba za nedostupnou.

Za část období, ve kterém nebyla služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí.

V případě, že v zúčtovacím období není z důvodů viny na straně poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost služby, náleží Zákazníkovi další smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

3.3. V případě, že doba opravy jednotlivé poruchy, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Zákazníkovi smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

4. Hodnoty definovaných parametrů

Měsíční dostupnost služby	99,00%
dostupnost 98,99 – 98,90	snížení ceny o 10% z měsíčního poplatku
dostupnost 98,89 – 98,80	snížení ceny o 20% z měsíčního poplatku
dostupnost 98,79 – 98,70	snížení ceny o 30% z měsíčního poplatku
maximální snížení ceny	za dostupnost 30% z měsíčního poplatku
Maximální doba opravy poruchy	dva pracovní dny (48h pracovní dny)
každá další hodina	snížení ceny o 1% z měsíčního poplatku
maximální snížení ceny za opravy celkem	20% z měsíčního poplatku
Maximální měsíční snížení ceny celkem	50% z měsíčního poplatku

5. Postupy v případě nedostupnosti služby

5.1. Definice Poruchy Služby

- Oznámení Poruchy je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí telefonicky pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0 .
- Okamžik T_0 je označen za vznik Poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušení Služby nebo degradaci sdružených kvalitativních parametrů (např. BER) nad smluvně stanovenou hodnotu.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel telefonicky sdělí Zákazníkovi, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. Tento okamžik je označen T_{opravy} .



V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (email nebo SMS).

- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Porucha Služby Poskytovatele stále projevuje, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se Porucha Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti služby v případě, že Porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby.

5.2. Postup řešení poruchy služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 Poskytovatel začne s odstraňováním Poruchy služby.
- Po odstranění Poruchy Služby bude Poskytovatel neprodleně informovat Zákazníka, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, Poskytovatel informuje Zákazníka prokazatelným odesláním oznámení (e-mail nebo SMS).
- Uživatel po odstranění Poruchy neprodleně prověří funkčnost Služby a případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli, že se porucha Služby Poskytovatele stále projevuje.
- Poskytovatel e-mailem nejpozději do 24 hodin po ukončení Poruchy doručí Zákazníkovi informaci o Odhlášení Poruchy.

5.3. Hlášení Poruchy

- Poruchu v poskytování Služby je Zákazník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému středisku Poskytovatele a v ohlášení uvést :
 1. identifikaci Zákazníka
 2. identifikaci Služby
 3. popis poruchy Služby, včetně údajů o Telekomunikačním zařízení, na kterém se poruchy vyskytuje
 4. čas, kdy se Porucha objevila
 5. kdo činí ohlášení Poruchy
 6. čas ohlášení Poruchy
- Zákazník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně.
- Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Zákazníka není považováno za Poruchu ve smyslu těchto podmínek.

Reklamační řád METRONET

1. Tento reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem v síti METRONET (dále jen „Poskytovatel“) a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.
2. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
3. Zákazník je oprávněn reklamovat:
 - nesprávně účtovanou cenu služby
 - kvalitu služby
 - rozsah služby
4. Stávající Místo k vyřizování reklamací: Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, tel.: - 326202020 nebo 731502020. Aktuální adresy či změny adres Míst k vyřizování reklamací jsou uvedeny na www.metronet.cz
5. Zákazník nebo jím pověřená osoba je povinen reklamaci uplatnit písemně v Místě k vyřizování reklamací.
6. Reklamační žádost musí být podána Zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
7. Reklamační žádost musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Zákazníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu na které se Zákazník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Zákazníka, datum narození Zákazníka, jinak je taková reklamační žádost neplatná.
8. Reklamační žádost má právo uplatnit Zákazník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí (Zmocněnec), oprávněný dědic či právní nástupce Zákazníka, či osoba zmocněná jednat za Zákazníka zákonem (Zákonný zástupce).
9. Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce a ve složitějších případech do dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné reklamace.
10. Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení písemné reklamace, a o výsledku informuje písemnou formou Zákazníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyříditi nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
11. Reklamační žádosti jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
12. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
13. Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.
14. V případě, že je reklamační žádost Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
 - lokalizovat a odstranit závadu, případně po dohodě se Zákazníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné;
 - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby (viz dále);
 - přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby (viz dále).
15. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Zákazník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Zákazníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Zákazníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.
16. V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Zákazník oznámil Poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou Zákazník popř. jiný uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Zákazník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Zákazník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.
17. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Zákazníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Zákazník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby.
18. Poskytovatel ani Zákazník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.
19. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných než uvedených důvodů, budou Zákazníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních Služeb sjednaných ve Smlouvě.
20. Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Zákazníka k síti Poskytovatele.
21. Zákazník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Zákazník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
22. Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Zákazníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
23. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu tím způsobenou.
24. Zákazník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytnuté Službě.



Ceník METRONET od 1.1.2020

Ceník služeb dle technologie připojení

WIFI	(Mbps)	25 / 25	50 / 30	200 / 100	300 / 200	-	-
Optická síť	(Mbps)	100 / 100	300 / 300	500 / 500	1000 / 1000	-	-
xDSL	(Mbps)	2-20 / 2	50 / 5	100 / 10	250 / 25	500/50	1000/100
Popis rychlosti: Rychlost je závislá na lokálních podmínkách v místě umístění. Rychlost není vyhrazená.							
Měsíční poplatek		399 Kč	499 Kč	599 Kč	699 Kč	799 Kč	999 Kč
Měsíční poplatek 12m předplatné		379 Kč	409 Kč	499 Kč	629 Kč	729 Kč	899 Kč

IPTV balíček (příplatek k ceně tarifu)

SLEDOVÁNÍ TV START (75 programů)	69 Kč	49 Kč	39 Kč	19 Kč
KUKI START	90 Kč	80 Kč	60 Kč	50 Kč
KUKI menší (15+15 programů)	200 Kč			
KUKI menší (30+30 programů)	400 Kč			
KUKI Telka navíc	89 Kč (příplatek k paušálu)			
KUKI Kanál navíc	35 Kč			
Kuki 5 Kanálů navíc	150 Kč			
KUKI HBO	250 Kč			
STB ARRIS	Prodejní cena: 1850 Kč nebo 12x155 Kč, nebo pronájem 90Kč/měs.			

Mobilní internet - GSM/EDGE/3G/LTE (rychlost závislá na kvalitě sítě mobilního operátora T-Mobile)

GSM-START	1500 MB	399 Kč
GSM-IDEAL	3000 MB	549 Kč
GSM-PROFI	10 GB	749 Kč

TELEFON - VOIP

Ceník volání v ČR pro domácnosti

Paušál	0,- Kč
Tarifkace	60+60
Volání na mobil	1,50 Kč
Volání na pevné linky ve špičce	0,50 Kč
Volání na pevné linky mimo špičku	0,50 Kč
Minimální provolaná částka	100 Kč / 3 měsíce
Špička	Po-Pá 07-19h

Ceník volání do zahraničí

Zóna	Cena za mín
I	2,40 Kč
II	4,80 Kč
III	8,40 Kč
IV	10,80 Kč
V	16,80 Kč
VI	30 Kč
VII	42 Kč
VIII	60 Kč
IX	84 Kč

Ceník ostatních služeb

Aktivace čísla	300 Kč
Přenos jednoho čísla	1 350 Kč
Přenos bloku čísel	2 550 Kč
Aktivace virtuálního faxu	500 Kč
Nastavení telefonu/adaptéru	150 Kč
Práce specialisty (cena za 1 hod)	950 Kč

MOBIL

Tarify - mobil

Tarify	Volné minuty	Volé SMS	Volná data	Paušál
TARIF 99	100	0	0 MB	99 Kč
TARIF 199	200	20	0 MB	199 Kč
TARIF 299	150	30	300 MB	299 Kč

Ceník volání do zahraničí

Zóna	Cena za mín
EU	4,79 Kč
I	4,21 Kč
II	7,84 Kč
III	9,56 Kč
IV	13,31 Kč
V	19,36 Kč
VI	30,25 Kč
VII	42,35 Kč
VIII	60,50 Kč
IX	84,70 Kč
SMS	3,01 Kč
MMS	5,93 Kč

Cena MMS po ČR je 4.50 Kč včetně DPH.

Volání na info o tlf. číslech (1180, 1181, 1188) je 34.90 Kč vč. DPH.

Po vyčerpání volných minut je cena 1.49 Kč za minutu vč. DPH.

Po vyčerpání volných SMS je cena 1.49 Kč za SMS vč. DPH.

Po vyčerpání volných dat se datová rychlost sníží na 16kbps.

Hovorné je poskytováno s minutovou tarifkací.

Ceník ostatních služeb

Přenos čísla	350 Kč
Přenos bloku čísel	250 Kč + n * 100 Kč
Datový balíček 150MB (cena za měsíc)	79 Kč
Datový balíček 300MB (cena za měsíc)	139 Kč
Datový balíček 600MB (cena za měsíc)	239 Kč
Datový balíček 1.5GB (cena za měsíc)	389 Kč
Datový balíček 3GB (cena za měsíc)	579 Kč
Datový balíček 10GB (cena za měsíc)	699 Kč

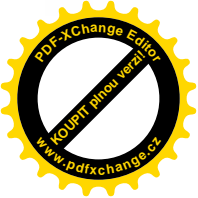
Tarifkace odchozích hovorů do zahraničí je 60+30s.

Pokud cílová destinace náleží do zóny EU a zároveň do jiné zóny, platí cena za volání do zóny EU.

INTERNET A IPTV

TELEFON (VOIP)

MOBIL



Služby - ukony		Dodávka HW	
Práce technika (cena za hod.)	730 Kč	UTP kabel (za metr)	15 Kč
Doprava technika (cena za 1km)	10 Kč	RJ45 koncovka (za kus)	15 Kč
Faktura zaslaná poštou (cena za období)	60 Kč	Router TP-LINK TL-WR840N pro WiFi do 100Mbit	450 Kč
Tištění faktury/Opis faktury (za kus)	50 Kč	Router TP-LINK TL-WR840N v4.1 pro DSL do 100Mbit	500 Kč
Administrativní poplatek při změnách	150 Kč	Router Mikrotik hAP lite pro xDSL rychlost až 100Mbit (nastavený)	550 Kč
Změna tarifu z vyššího na nižší (smlouva na dobu určitou)	1 000 Kč	Router Mikrotik hAP AC2 pro xDSL rychlost až 1Gbit (nastavený)	1 600 Kč
Změna tarifu z vyššího na nižší (smlouva na dobu neurčitou)	150 Kč	Modem xDSL do 100 Mbps	1 198 Kč
Aktivační poplatek (po pozdní úhradě)	593 Kč	Modem xDSL do 250 Mbps	3300-4950 Kč
Neoprávněná změna/používání IP	588 Kč	Technologie pro WiFi připojení	2 178 Kč
Neumožnění demontáže zařízení dle smlouvy (cena za den)	20 Kč	Aktivní prvek - domácí switch 5 port	350 Kč
Změna technologie z WiFi na Optickou síť	ZDARMA	Lišta (za 1m)	20 Kč
Nastavení routeru	300 Kč	Univerzální dálkový ovladač k STB	400 Kč
Pozastavení smlouvy - 3 měsíce zdarma - následně za každý měsíc	60 Kč	VoIP telefon Siemens GIGASET A510 bezdrátový	1800 Kč
Špatně zasláná platba (za platbu)	30 Kč	VoIP telefon GXP 1400	1 400 Kč
Veřejná IP adresa (měsíčně)	100 Kč	VoIP brána CISCO SPA112 k telefonu	1 400 Kč
Veřejné IPv4 - blok /30 a více (měsíčně)	od 300 Kč	HDMI kabel 2m	200 Kč
Práce IT specialisty	1 028 Kč	HDMI kabel 3m	250 Kč
Práce síťového specialisty (za hod.)	1 331 Kč	SCART kabel 1.5m	100 Kč
Marný výjezd technika - xDSL	1 200 Kč		
Marný výjezd technika	1 000 Kč		
Datový rozvod po bytě (xDSL přípojka)	250 Kč		
Datový rozvod po domě (xDSL přípojka)	750 Kč		
Zrušení závazně objednané služby - xDSL	1 200 Kč		

SLUŽBY A ZBOŽÍ

Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH. Ceník je platný od 1.1.2020.

Kompletní verze ceníku na: https://www.metronet.cz/dokumenty/metronet_cenik_komplet_2020.pdf



INFORMOVÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

ÚVODNÍ INFORMACE

Společnost METRONET s.r.o., se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1, IČ: 267 62 544, (dále jen „Společnost“) informuje tímto o základních zásadách a principech v souladu s ustanovením čl. 13 a následujících Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“), na základě kterých Společnost jako správce osobních údajů v souvislosti se vznikem smluvního vztahu nakládá s osobními údaji zákazníka: Jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum narození, rodné číslo, telefonní číslo, e-mail, IP adresa, platební morálka, autentifikační údaje (číslo smlouvy, PIN) a data retention (dále jen „subjekt údajů“).

ÚČEL A PRÁVNÍ ZÁKLAD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost jako správce osobních údajů (dále jen „správce“) v souvislosti se vznikem smluvního vztahu, zpracovává a uchovává za podmínek a v mezích stanovených platnou právní úpravou, zejména v souladu s ustanovením čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, osobní údaje subjektu údajů k těmto účelům:

- realizace smluvního vztahu se subjektem údajů jako zákazníkem;
- vedení vnitřní evidence zákazníků a zaměstnanců.

ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje subjektů údajů jsou zpracovávány v rozsahu: Jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum narození, rodné číslo, telefonní číslo, e-mail, IP adresa, platební morálka, autentifikační údaje (číslo smlouvy, PIN) a data retention.

DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu.

KONTAKTNÍ ÚDAJE SPRÁVCE

Správce informuje subjekt údajů o následujících kontaktních údajích pro umožnění kontaktu subjektu údajů se správcem:

- správce je možné kontaktovat písemně na adrese sídla správce uvedené výše, nebo na adrese jeho zákaznických center uvedených na www.metronet.cz
- správce je možné kontaktovat písemně prostřednictvím emailové adresy: obchod@metronet.cz
- správce je možné kontaktovat telefonicky na tel. č.: 326 20 20 20

INFORMACE O PŘÍPADNÝCH PŘÍJEMCÍCH A ÚMYSLU PŘEDAT INFORMACE

Osobní údaje poskytnuté subjektem údajů správce neposkytuje žádné fyzické nebo právnické osobě, orgánu veřejné moci ani jinému subjektu (dále jen „příjemce“) a neposkytuje je žádným třetím osobám, vyjma následujících případů:“

- za účelem zpracování osobních údajů poskytuje správce osobní údaje společnosti RELOS s.r.o. se sídlem Bělehradská 568/92, 120 00 Praha 2, IČ: 286 97 081
- za účelem vedení účetnictví osobní údaje zpracovává obchodní společnost SKAMASTAV s.r.o. IČ: 24658588
- za účelem poskytování služeb IPTV osobní údaje zpracovává obchodní společnost SMART COMP IČ:25517767
- za účelem poskytování telefonních IP služeb a mobilních služeb (hlas, data) osobní údaje zpracovává obchodní společnost IPEX a.s. IČ:45021295
- za účelem poskytování služeb pevného internetu přes technologii xDSL osobní údaje zpracovává obchodní společnost Česká telekomunikační infrastruktura IČ: 04084063

- V případě nutnosti poskytuje správce osobní údaje orgánům Policie ČR či jiným orgánům veřejné moci, a to výhradně za účelem splnění jeho zákonné povinnosti.
- seznam dalších společností je uveden v samostatném seznamu Seznam partnerů GDPR

Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje subjektu údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci.

DALŠÍ INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje subjektu údajů jsou zpracovávány automatizovaně v elektronické formě.

Subjekt údajů má právo požádat správce o poskytnutí informace o zpracování jeho osobních údajů.

Subjekt údajů má právo, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

Subjekt údajů má právo, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán některý z důvodů stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

Subjekt údajů má právo, aby správce omezil zpracování osobních údajů, v případech stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

Subjekt údajů má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají, pokud správce zpracovává osobní údaje z následujících důvodů:

- zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce,
- zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce či třetí strany,
- pro účely přímého marketingu,
- pro účely vědeckého či historického výzkumu nebo pro statistické účely.

Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce bránil, a to v případech stanovených obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

Pokud je zpracování osobních údajů založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů poskytnutém subjektem údajů, má tento subjekt údajů právo tento souhlas kdykoliv odvolat.

Pokud se subjekt údajů domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového úřadu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

**METRO**

Internet a telekomunikace profesionálů a.i. s.r.o.



vážení zákazníci,

děkujeme Vám, že jste si pro poskytování telekomunikačních služeb vybral naši společnost. Doufáme, že s našimi službami budete plně spokojen. Nyní nám dovoluňte, abychom Vás upozornili na některé velmi důležité fakta.

Zákaznická zóna:

Zákaznická zóna se nachází na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Do zákaznické zóny jsou Vám každý měsíc ukládány faktury. Zde si je můžete vytisknout nebo stáhnout k Vám do počítače. Faktury splňují požadavky daňového dokladu. V zákaznické zóně můžete zadat požadavek, zda chcete zasílat upozornění na uložení nové faktury do Vaší schránky nebo ne. Taktéž si můžete zvolit, zda chcete fakturu zasílat i přímo na mail ve formátu PDF. V zákaznické zóně dále můžete měnit svoje kontaktní údaje (telefon, mail). **Udržujte prosím tyto údaje aktuální**, protože na tyto kontakty jsou Vám sdělovány důležité informace ohledně námi poskytovaných služeb (např. hlášení o výpadcích služeb).

Údaje nutné pro vstup do zákaznické zóny najdete na Vaší Technické specifikaci, kde je uvedeno Vaše konto a heslo. Heslo uvedené na Technické specifikaci si můžete změnit kdykoliv po přihlášení do zákaznické zóny. V případě, že heslo zapomenete, můžete použít opět heslo uvedené na technické specifikaci – toto heslo je stále platné.

Zákaznická podpora:

K dispozici je Vám naše telefonická zákaznická podpora, která je k dispozici v pracovních dnech od **08h do 20 hodin** na níže uvedených telefonických kontaktech **326 20 20 20, 731 50 20 20**. Využít můžete taktéž i emailovou komunikaci na emailu obchod@metronet.cz.

V případě, že potřebujete něco vyřešit osobně, jsou Vám k dispozici naše zákaznická centra.

Zákaznické centrum Kosmonosy naleznete v ulici Pod Koupalištěm 901, 293 06 Kosmonosy. Provozní doba tohoto zákaznického centra je v **pracovních dnech 9 - 12:30 a 13 - 16 hodin**.

Zákaznické centrum Mimoň naleznete v ulici Sídliště pod Ralskem 631, 471 24 Mimoň. Provozní doba tohoto zákaznického centra je v **pondělí a středu od 10 - 16 hodin**.

Zákaznické centrum Semily naleznete v ulici Špidlenova 481, 513 01 Semily. Provozní doba tohoto zákaznického centra je v **pracovních dnech 8:30 - 11:30 a 12:00 - 16:00 hodin**.

Zákaznické centrum Hodkovice nad Mohelkou naleznete v ulici Liberecká 417, 463 42 Hodkovice nad Mohelkou. Provozní doba tohoto zákaznického centra je **úterý, pátek od 7:00 – 15hod. a čtvrtek 12h - 18hodin**.

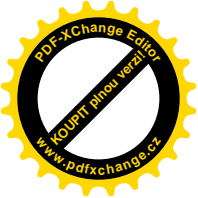
Univerzální kontaktní údaje :

Telefon : 326 20 20 20 , 731 50 20 20

Email : obchod@metronet.cz

Web : www.metronet.cz

METRONET s.r.o.
Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
tel: +420 326 20 20 20
email: obchod@metronet.cz
web: www.metronet.cz



Úhrada poskytovaných služeb:

Trvalý příkaz :

Trvalý příkaz zadejte se splatností k 10. dni daného měsíce na částku uvedenou ve smlouvě (částka musí být zasílána s DPH). Jako **variabilní symbol uveďte číslo Vaší smlouvy**.

Příkaz k úhradě :

Pokud chcete provádět každý měsíc příkaz k úhradě, tak můžete jako variabilní symbol uvést buďto číslo smlouvy, nebo variabilní symbol uvedený na faktuře. Dbejte prosím opět zvýšené pozornosti na částku uvedenou na faktuře.

Úhrada v hotovosti:

Faktury mohou být hrazeny i v hotovosti v našich zákaznických centrech.

Dovoluje si Vás upozornit, že Vaše platby realizované přes banku se v zákaznické zóně zobrazují se zpožděním několika dnů z důvodů převodů mezi bankami!

Dbejte na správnost částky a variabilního symbolu, aby platba mohla být automaticky dohledána jinak nedojde ke správnému spárování.

METRONET[®]
Internet a telekomunikace profesionálně (3)
sídl: Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
METRONET s.r.o.
DIČ: CZ26762544
tel: +420 326 20 20 20
www.metronet.cz
obchod@metronet.cz



METRONET s.r.o.
Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
tel: +420 326 20 20 20
email: obchod@metronet.cz
web: www.metronet.cz