



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EDERA GROUP a.s.

(dále jen „Podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti společnosti **EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO 27461254** (dále jen „my“ nebo „Poskytovatel“) jako poskytovatele služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále souhrnně jako „Služby“) a Vaše práva a povinnosti jakožto klienta, resp. uživatele těchto Služeb (dále také jako „Vy“ nebo „Klient“) prostřednictvím sítě elektronických komunikací (dále jen „sít“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou EDERA, a to na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb či jiné smlouvy (kterákoliv ze smluv dále jen jako „Smlouva“).

2. Vznik, změny a ukončení Smlouvy

2.1. Uzavření Smlouvy

Smlouvu můžete uzavřít dle aktuální nabídky Poskytovatele, zejména vyplněním příslušného formuláře Poskytovatele (dále jen „návrh Smlouvy“), a to (i) osobně v provozovnách Poskytovatele nebo za účasti technika či obchodního zástupce Poskytovatele (dále společně jen „obchodní zástupce“), (ii) na internetových stránkách Poskytovatele www.edera.cz či v aplikaci Poskytovatele (dále jen „Web“) nebo (iii) prostřednictvím zákaznického centra Poskytovatele (dále jen „Zákaznické centrum“).

Pro uzavření Smlouvy vždy řádně a pravdivě vyplňte návrh Smlouvy ve vyplňovací části a předložte jej Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn ověřit Vaši totožnost dle příslušných dokumentů. V případě elektronického vyplnění návrhu Smlouvy a jeho odeslání postupujte dle instrukcí na Webu. Využijete-li k vyplnění Formuláře Zákaznického centra či obchodního zástupce, bude Vám nápomocen pracovník zákaznického servisu či obchodní zástupce, zaznamenaná do návrhu Smlouvy Vámi předávané údaje a ověří Vaši totožnost. Upozorňujeme Vás, že uzavření Smlouvy bez ověření Vaší totožnosti nemusí být nabízeno klientům, kteří ještě nejsou našimi Klienty (nový zákazník).

S ohledem na počet zákazníků si Vás dovoluujeme upozornit, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením automaticky odmítáme.

Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy, vč. případného složení zálohy, depozita či předplatby (v tomto dokumentu též jen souhrnně jako „záloha“), jsou-li požadovány, Poskytovatel takto Vámi předložený návrh Smlouvy přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. Smlouva je platná dnem jejího uzavření, ale účinná až okamžikem aktivace Služby. Upozorňujeme, že Poskytovatel není povinen Smlouvu s Vámi uzavřít.

O uzavření Smlouvy Vás Poskytovatel informuje prostřednictvím vašeho kontaktního e-mailu, který jste uvedla/a v návrhu Smlouvy či prostřednictvím SMS na Váš kontaktní telefon uvedený v návrhu Smlouvy či jiným dostupným obvyklým způsobem (např. v aplikaci či v zákaznické zóně). Potvrzení Smlouvy nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Poskytovatel Vás současně upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení o uzavření Smlouvy, které byste mu zaslal/a, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Máte-li ze Zákona právo na poskytnutí informací o smlouvě a službách před uzavřením Smlouvy, pak, je-li to technicky možné, obdržíte shrnutí od Poskytovatele před uzavřením Smlouvy. Konkrétní nastavení Smlouvy je obsaženo v jejím shrnutí (též jen jako „Shrnutí smlouvy“), které společně se Specifikací Služby a platným Ceníkem služeb (dále též společně jako „Předsmerní informace“) tvoří nedílnou součást Smlouvy. Předsmerní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a v souladu s dalšími platnými právními předpisy (shora i dále společně jen jako „Zákon“). Předsmerní informace jsou k dispozici na Webu Poskytovatele. Není-li technicky možné Vám informace dle tohoto odstavce zaslat před vlastním uzavřením Smlouvy, je Smlouva účinná prvním využitím Služby. Shrnutí smlouvy s odkazem na Předsmerní informace je zasláno prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě či jiné smluvní dokumentaci.

2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v (i) oboustranně akceptovaném návrhu Smlouvy (vč. specifikací Služeb) a Shrnutí smlouvy, (ii) platném ceníku Služeb (též jen „Ceník“), (iii) platných Podmínkách, (iv) Zásadách zpracování osobních údajů ve společnosti EDERA Group a.s. a (v) případně dalších dokumentech, na které budete upozorněn/a.

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

2.3. Aktivace Služby

Poskytovatel Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, nejdéle však (nedohodně-li se s Vámi jinak), do 30 dnů ode dne řádného doručení návrhu Smlouvy. Dnem aktivace Služby se stává Smlouva účinnou.

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba aktivována dnem instalace a zprovoznění koncového bodu Služby a jeho předáním Klientovi. Vyžaduje-li však Zákon pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění další podmínky, nabyvá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a Zákonem vyžadovaná podmínka je splněna. Pokud Vám zašleme Shrnutí smlouvy po uzavření či změně Smlouvy, považuje se za potvrzení souhlasu se Smlouvou první využití sjednané Služby učiněné po odeslání Shrnutí smlouvy ze strany Poskytovatele na vámi uvedené kontaktní údaje.

2.4. Doba trvání Smlouvy

Není-li ve Smlouvě výslovně uvedena doba trvání Smlouvy (tj. doba určitá), uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, pak nepotvrdíte-li Poskytovateli, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy má uplynout sjednaná doba jejího trvání, automaticky se doba trvání Smlouvy změni na dobu neurčitou.

2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn/a předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Poskytovatele uvedeného v prvním odstavci čl. 2.1. výše (dle aktuální nabídky Poskytovatele), není-li stanoveno pro konkrétní Službu jinak. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny (vč. technických a procesních) a Poskytovatel jí akceptuje, provede Poskytovatel změnu v termínu, který s Vámi dohodne. O změně Smlouvy Vás Poskytovatel informuje způsobem, jakým Vás může informovat o uzavření Smlouvy.

O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě (vč. případného vstupu do likvidace a zahájení exekučního nebo insolvenčního řízení) se zavazujete informovat Poskytovatele vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit doklad, který ji osvědčuje.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Smlouvu z důvodů (i) inflace, (ii) vývoje nových technologií, (iii) zkvalitnění sítě či Služeb, (iv) zavádění nových Služeb, (v) změn nebo rušení stávajících Služeb a (vi) změn podmínek na trhu elektronických komunikací.



Poskytovatel je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se (i) Ceny Služeb, (ii) způsobu a podmínek účtování Služeb, (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavádění nových Služeb), (iv) rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Poskytovatele, (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace, (vi) odpovědnosti za újmu, (vii) doby trvání Smlouvy, (viii) podmínek a výše úhrad, (ix) způsobu ukončení Smlouvy, (x) způsobu doručování, (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům, (xii) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, (xiii) úpravy některé části právními předpisy či rozhodnutím soudu nebo správního orgánu.

Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat informace o změnách Smlouvy (mj. včetně Ceníku a Podmínek) zejména prostřednictvím Webu, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Změnu Smlouvy Vám oznámí Poskytovatel zpravidla jeden měsíc přede dnem nabytí účinnosti této změny prostřednictvím informačního textu (dále jako „infotext“) na Vyúčtování služeb nebo Vám jí odešle na Váš kontaktní e-mail nebo prostřednictvím SMS na Vaše kontaktní telefonní číslo.

2.6. Ukončení Smlouvy

Společná ustanovení

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Klienta nebo zánikem Klienta či Poskytovatele bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených Zákonem. I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají jejím ukončením zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Klientovi, a to v následujících případech: (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil/a dvě po sobě jdoucí Vyúčtování, (ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 30 dnů, (iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.3 bod (ii) až (iv) níže, (iv) pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení, (v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce, (vi) i bez udání důvodu, přičemž tento důvod ad (vi) neplatí pro Smlouvy uzavřené na dobu určitou. K ukončení poskytování Služeb dojde ke dni uplynutí výpovědní doby.

Poskytovatel může také odstoupit od Smlouvy, a to v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na Váš majetek, neuhradíte-li požadovanou zálohu dle čl. 4.3. či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

Ukončení Smlouvy ze strany Klienta

Smlouvu sjednanou na dobu neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli, a to i bez udání důvodu.

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit (i) potvrzením, že chcete Smlouvu ukončit k datu uplynutí sjednané doby jejího trvání doručeným Poskytovateli minimálně 20 dnů před datem uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, (ii) z důvodů uvedených ve Smlouvě, (iii) stanoví-li tak Zákon (dle podmínek Zákonem stanovených).

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit bez sankce (např. doplatek zbývajících měsíčních paušálů), vyplývá-li Vám toto právo ze Zákona, vždy jste však povinen/a zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Poskytovatel v souladu se Zákonem sjednal (např. finanční vypořádání či cenové vyrovnání, vrácení podmíněné slevy apod.). Při ukončení Smlouvy jste povinen/a vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je jeho vlastnictvím.

Pokud jste spotřebitel/ka nebo podnikající fyzická osoba a Smlouva byla uzavřena mimo provozovnu Poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, jste oprávněn/a od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud nenastala některá ze skutečností, s nimiž právní předpisy spojují nemožnost odstoupení od Smlouvy. Pro ulehčení jsme pro Vás připravili formulář Oznámení o odstoupení od Smlouvy, který prosím zašlete na naše kontaktní místo (viz. čl. 8.1. níže). Přijetí oznámení Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme a Smlouvu ukončíme.

Ukončení Smlouvy z důvodu změny poskytovatele služby přístupu k internetu

V případě, že v souladu s Podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu požádáte o změnu poskytovatele Služby přístupu k internetu, končí Smlouva k příslušné Službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele, nestanoví-li Zákon den jiný.

3. Služby

3.1. Úvodní ustanovení

Poskytovatel se Vám zavazuje poskytovat Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen/a se vždy seznámit s aktuálními (i) Podmínkami Služeb, (ii) Ceníkem, (iii) dalšími Podmínkami, (iv) Podmínkami zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Klientů a (v) dalšími dokumenty, o kterých Vás Poskytovatel v souvislosti se Službou informuje. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je přístup ke Službě zajišťován 24 hodin denně.

Je-li tak uvedeno ve Smlouvě, může Vám Poskytovatel na dobu poskytování Služby zapůjčit zařízení potřebné pro užívání Služby (anténa, router, ONT, či jiné dle aktuální nabídky). O zapůjčená zařízení jste povinen/a řádně pečovat, užívat je v souladu se Smlouvou a jejich určením na místě instalace (umístění zařízení) a předcházet škodám, která by na nich mohla vzniknout, protože za způsobenou škodu odpovídáte. Po ukončení Smlouvy jste povinen/a vrátit Poskytovateli zařízení ve stavu, v jakém jste jej převzal/a s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, a to způsobem sjednaným pro koncový bod Služby,

Služby jste oprávněn/a užívat vždy pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou.

Není-li ve Smlouvě stanoveno výslovně jinak, jsou Služby určeny pouze pro běžné aktivní využívání Klientem a osobami, které s ním sdílejí společnou domácnost, nejsou určeny zejména pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání zpráv v pravidelných intervalech, hromadnou komerční komunikaci apod.) či pro přímé komerční užití.

Bez předchozího souhlasu Poskytovatele nijak nezasahujte do softwaru ani zařízení poskytnutých Poskytovatelem. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Poskytovatelem nejste oprávněn/a umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám.

Poskytovatel Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena ve specifikacích jednotlivých Služeb a/nebo Ceníku. Pokud je předmětem Služby přenos dat a souborů, odpovídá poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zachování důvěrnosti/tajemství dopravovaných zpráv.



Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy informací přenášených v rámci Služby (např. obsah televizního vysílání, obsah internetových stránek atp.) ani za kvalitu zpřístupňovaného obsahu (např. technickou či obsahovou kvalitu obsahu televizního vysílání). Poskytovatel neodpovídá ani za jakékoliv škody způsobené Klientovi v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu ani za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

3.2. Zvláštní ustanovení k některým typům poskytovaných Služeb

Služba přístupu k síti Internet

Přístup Klienta do sítě Internet zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím koncového bodu služby – rozhraní RJ – 45, přičemž pro poskytování služby jsou potřebná definovaná zařízení.

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel oprávněn změnit Klientovi IP adresy (pokud to bude vyžadovat směrování sítě) a má právo zamezit šíření dat, které Klient šíří v rozporu s platnými právními předpisy či Smlouvou.

Klient není oprávněn pohybovat se v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci systému a při využívání Služeb zasahovat do sítě Internet a sítě Poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem. Klient se zavazuje nepřipojovat neregistrované sítě a nešířit jejich routing v síti Internet.

Klient je povinen nepoužívat síť Internet způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména je povinen zdržet se nespécifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou Spamů, Junk-E-Mailů a Cross Postingu, není ani oprávněn využívat připojení k síti Internet k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s platnými právními předpisy, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů.

Klient je oprávněn učinit vhodná opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit s odbornou péčí a způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat. V opačném případě odpovídá za škodu tím způsobenou.

Služba digitálního televizního vysílání

Službou digitálního televizního vysílání (dále též jen „Služba IPTV“) se rozumí šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání ve smyslu z. č. 231/2001 Sb. o provozování rozhlasového a televizního vysílání, a to za účelem zajištění přístupu Klienta k obsahu této Služby v rozsahu uvedeném ve Smlouvě. Provozovatelem Služby IPTV je společnost sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910 (dále jen „provozovatel TV“), přičemž vysílání je šířeno pod značkou sledovanitv.

Stvrzujete, že jste se před prvním užitím Služby IPTV seznámil/a se Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb (dále jen „VPS“) provozovatele TV a zavazujete se jimi řídit. Aktuální verze dokumentu je k dispozici na webových stránkách - <https://sledovanitv.cz/info/s/vop>. Zmocňujete rovněž Poskytovatele, aby Vás zastupoval při právním jednání spočívajícím v provedení objednávky Služby IPTV, v rozsahu dohodnutém s Poskytovatelem, u provozovatele TV, a v souvislosti s provedením této objednávky za Vás vyjádřil souhlas s VPS a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou potřebná ke zprovoznění a poskytování Služby IPTV.

K řádnému přijetí Služby IPTV musíte být vybaven/a příslušným koncovým bodem služby, kterým může být zejména (i) Set top box (dále jen „STBX“), (ii) Smart TV nebo (iii) další zařízení definované ve VPS. Aktuální seznam podporovaných koncových bodů je uveden na webových stránkách provozovatele TV <https://sledovanitv.cz/info/s/applications>. Máte-li Smart TV či jiné technické zařízení, do kterého je možné nainstalovat aplikaci sledovani.tv, není koupě zařízení nutná a Poskytovatel zajistí zprovoznění Služby IPTV na tomto zařízení. Pokud nemáte potřebné zařízení, a pokud se tak dohodnete s Poskytovatelem ve Smlouvě, může Vám Poskytovatel potřebné zařízení prodat.

Poskytovatel neodpovídá za změnu programové nabídky služby ze strany provozovatele TV.

Další Služby a doplňkové Služby

Poskytovatel může nabízet i další Služby dle aktuální nabídky, které jsou uvedeny na Webu a/nebo v Ceníku.

3.3. Omezení a přerušení poskytování Služeb

Poskytovatel Vám je oprávněn okamžitě omezit (blokovat) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech: (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování či cenu Služby, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Poskytovatel stanoví, (ii) vznikne-li důvodné podezření, že jste uzavřel/a Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby, (iii) porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení, Službu zneužíváte ke komerčním účelům či jinak ohrožujete provoz sítě, rozesíláte-li hromadně nevyžádané zprávy atp.), (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Poskytovatel poskytovat Služby, či je-li vůči Vám vedeno insolvenční řízení, (v) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb, (vi) vyžaduje-li to veřejný pořádek, nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu, nebo (vii) na základě Zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu. Uvedené znepřístupnění Služby není vadou Služby.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.3. (iii)), bude Vám poskytování přerušeno či omezeno Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno. Za opětovné zpřístupnění Služby je Vám navíc Poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek ve výši 500,-Kč, který jste povinen/a uhradit.

3.4. Výměna používaného zařízení či software

Vezměte prosím na vědomí, že v některých případech můžete být vyzván/a k aktualizaci softwaru (SW) nebo používaného zařízení, pokud je to potřebné pro poskytování Služby, a to například z důvodu využití modernějších technologií a sítí.

3.5. Koncový bod, kvalita, monitoring, dostupnost a rychlost některých Služeb

Koncový bod Služby

Koncový bod Služby je propojovací fyzický bod, na kterém Vám Poskytovatel předává Službu, a který může být upřesněn v technické specifikaci příslušné Služby. Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, zavazuje se Poskytovatel nainstalovat koncový bod na adrese uvedené ve Smlouvě do 14 dnů od uzavření Smlouvy. Za nedílnou součást koncového bodu se považují i zařízení, která jsou pro jeho provoz nezbytně důležitá a byla Vám Poskytovatelem zapůjčena (např. anténa, router, ont).

Jste povinen/a poskytnout Poskytovateli při instalaci koncového bodu Služby potřebnou součinnost, včetně zajištění vhodného prostoru pro



instalaci koncového bodu, který musí, nedohodnu-li se strany jinak, splňovat obvyklé požadavky a požadavky sdělené Vám Poskytovatelem při obhlídce místa instalace (proběhla-li). V případě, že nezajistíte vhodný prostor k instalaci koncového bodu Služby ke dni uzavření Smlouvy, lhůta pro instalaci počíná běžet až dnem, kterým vhodný prostor skutečně zajistíte (např. stožár, je-li pro umístění antény třeba). V případě, že nezajistíte vhodný prostor k instalaci koncového bodu nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu Smlouvy, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit.

Koncový bod Vám přenechá Poskytovatel okamžikem jeho instalace do užívání, a to na dobu trvání Smlouvy. Za užívání koncového bodu nejste povinen/a hradit Poskytovateli nad rámec dohodnuté ceny Služby žádnou další odměnu, jste však oprávněn/a užívat koncový bod výlučně v souladu se Smlouvou a dalšími smluvními dokumenty, a to jen k účelu, k němuž je určen, a jste povinen/a chránit jej před poškozením, ztrátou nebo zničením.

Po ukončení Smlouvy jste povinen/a předat koncový bod Poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal/a, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. K předání a převzetí koncového bodu dojde na adrese umístění koncového bodu uvedené ve Smlouvě. Demontáž koncového bodu provede Poskytovatel či jím pověřená osoba, Vy jste povinen/a poskytnout jím potřebnou součinnost, zejména zpřístupnit prostory, v nichž je koncový bod umístěn. V případě Vašeho prodlení s předáním koncového bodu delším než 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy či jiného data dohodnutého s Poskytovatelem, nebo nebude-li koncový bod ve stavu, v jakém jste jej převzal/a, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn po Vás požadovat smluvní pokutu ve výši ceny zapůjčeného zařízení.

Dostupnost Služby

Dostupnost Služby = $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$, kde TS je doba trvání Služby v měsíci, tj. období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována a TN je doba nedostupnosti Služby, tj. období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém jste nemohl/a Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele. TS a TN se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.

Doba nedostupnosti Služby se počítá od okamžiku faktického přerušení přístupu Klienta ke Službě (u přerušení oznámeného Klientovi Poskytovatelem) nebo od okamžiku řádného ohlášení poruchy nebo nevizovaného přerušení přístupu Klienta ke Službě (když oznámíte přerušení Vy) do doby obnovení přístupu. Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl Poskytovatel přístup Klienta ke Službě obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany Klienta, ani přerušení přístupu Klienta ke Službě z důvodu oprav a údržby sítě za podmínek čl. 5, a dále doba přerušení uvedených v čl. 3.3 (vyjma přerušení z důvodů váznoucích výhradně na straně Poskytovatele).

Kvalita Služby

Na kvalitu Služby může mít vliv zejména (i) latence, (ii) ztrátovost paketů, (iii) kolísání kvality přenosu (jitter), (iv) agregace či (v) zaručení ve volných i licencovaných pásmech, (vi) dosah wifi technologií v bytových jednotkách apod. V případě připojení bezdrátovými technologiemi mohou mít vliv na kvalitu Služeb (rychlost internetu) též povětrnostní podmínky, v jejichž důsledku může dojít ke zhoršení přijímaného signálu. Na snížení rychlosti připojení může mít vliv dále např. neaktualizovaný operační systém, přítomnost virů v počítači, nevhodné zařízení pro připojení k internetu a další důvody na straně Klienta.

Latencí se rozumí zpoždění mezi požadavkem na provedení akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje kvalitu Služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala, v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení.

Ztrátovostí paketů se rozumí nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv např. na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry a projevuje se například výpadky obrazu či zvuku. Kolísáním kvality přenosu (jitter) se rozumí kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítě. Důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry a další služby, které jsou závislé na pokud možno konstantní latenci s minimálními odchylkami, přičemž kolísání se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů a kolísání kvality (jiter) byly co nejnižší.

Agregací se rozumí hodnota udávající počet uživatelů sdílejících jeden přípojný bod. Agregace je uváděna jako poměrová hodnota přípojného bodu a maximálního počtu sdílejících uživatelů. Výše agregace má vliv na přenosovou kapacitu linky a může tak ovlivňovat rychlost internetového připojení. Pokud např. v jeden okamžik větší počet uživatelů stahuje objemnější data (typicky ve špičce), může dojít ke snížení přenosové kapacity linky (tedy snížení rychlosti připojení) a tím např. ke zpomalení stahování dat, zpomalení načítání obsahu či při sledování online televizního vysílání (live stream, video streaming) ke zhoršení obrazu (automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu). Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, pak Poskytovatel agregaci neuplatňuje. Pokud je ve Smlouvě agregace uvedena, dochází k jejímu uplatnění v závislosti na vyžití linky, např. v denní špičce, která se ve všední dny obvykle pohybuje v rozmezí 18. až 22. hodin.

Rychlost Služby přístupu k síti Internet

U rychlosti rozlišuje Poskytovatel rychlost stahování dat (download) a vkládání dat (upload). Rychlost je dle platných právních předpisů posuzována minimální, maximální, běžně dostupná a inzerovaná. Rychlost je vždy měřena na transportní vrstvě. V technických specifikacích a Ceníku uvádí Poskytovatel inzerovanou rychlost, jež je shodná s rychlostí maximální.

Běžně dostupná rychlost – rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou Službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho každého kalendářního dne.

Inzerovaná rychlost – rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky Služby, a jakou může označovat Službu při uzavírání Smlouvy. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

Minimální rychlost – nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se Poskytovatel u Služby zavázal Klientovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté Služby klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek služby a Klient má právo Službu reklamovat.

Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou Poskytovatel pro poskytování příslušné Služby uvedl ve Smlouvě. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje



či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Velká trvající odchylka – za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka – za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. V případě, že nastane situace velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby od výkonu inzerovaného, má Klient právo Službu reklamovat.

Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách speedtest.net nebo nástroj poskytovaný ze strany ČTÚ. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým bodem služby, a to pouze při připojení kabelem s konektorem RJ45 zapojeným do síťového portu počítače či jiného zařízení (tj. nikoli bezdrátově) a bez současně spuštěného stahování či odesílání dat.

Monitoring

Poskytovatel je oprávněn provádět opatření pro řízení provozu. Z důvodu plnění povinnosti stanovené orgánem veřejné moci, příslušnou institucí či za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení příslušných právních předpisů je Poskytovatel oprávněn přiměřeně řídit datový provoz v rozsahu nutném pro daný účel, např.: uchováním provozních a lokalizačních údajů, blokadou přístupu ke konkrétnímu obsahu apod. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě, jakož i Služeb, včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům analyzuje Poskytovatel vzorky provozu v síti, které mohou být porovnány s běžnými datovými vzorci. Pokud Poskytovatel pojme důvodné podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě a/nebo Služeb, pak takový závadný síťový provoz eliminuje. Účelem řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. V jiných situacích Poskytovatel neuplatňuje žádná konkrétní opatření na řízení provozu. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu, nikoli na soukromí koncových Klientů či ochranu jejich osobních údajů.

Poskytovatel pro řízení provozu využívá nástroj QOS (quality of service). Prostřednictvím něj je provoz v síti hierarchicky rozčleněn podle jednotlivých typů služeb (routing, hlasové služby, videokonference, streamované video atd.), kdy je stanoveno pořadí, v jakém mají tyto služby přednost při odbavení. Využití QOS může mít vliv na latenci, jitter či ztrátovost paketů. Projevit se toto může např. při vyřizování telefonních hovorů, jejichž odbavení má přednost před prohlížením webových stránek, kdy v případě telefonování je cílem odbavit hovor s co nejnižší možnou latencí či minimálním jitterem a může tak dojít ke zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání a stahování elektronické pošty, zpomalení obrazu apod.

Poskytovatel používá monitoring zařízení pomocí dohledových nástrojů. Těmi je jednak dohledový systém a jednak monitoring systém. Dohledový systém monitoruje dostupnost a stav klientského zařízení (pomocí protokolů ICMP a SNMP), kdy klientským zařízením je myšleno poslední aktivní zařízení poskytovatele služby, které je umístěno u Klienta. Monitoring systém využívá flowmon sondu, DR kolektor a monitorování bezpečnostních incidentů na síti.

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1. Ceny a účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Poskytovatel účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen/a řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Poskytovatel začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby, případně od data účinnosti Smlouvy či účinnosti její změny, dojde-li k účinnosti Smlouvy či její změně později než k aktivaci Služby.

Není-li Služba poskytována po celý kalendářní měsíc, protože nebyla po celý měsíc uzavřena Smlouva, uhradíte Cenu v poměrně vyšší (tj. za počet dnů, v nichž byla příslušná Služba poskytována). V případě ukončení poskytování Služeb vrátí Poskytovatel poměrnou část ceny na základě dobropisu, v případě, že smluvní vztah trvá, bude poměrná část Ceny zohledněna (započtena) v následujícím Vyúčtování.

Na povinnost zaplatit dohodnutou Cenu nemá vliv skutečnost, že jste z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval/a Služby v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně. Cenu Služby v obvyklé výši jste povinen/a hradit i v případě, že bylo poskytování Služby přerušeno z důvodu porušení smluvních povinností ze Vaší straně (např. z důvodu neplacení).

4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, pak Vám vždy do 7. (sedmého) dne každého kalendářního měsíce Poskytovatel vystaví Vyúčtování s náležitostí daňového dokladu (dále též jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Poskytovatel v daném kalendářním měsíci nárok (platba na daný měsíc).

Pokud se s Poskytovatelem nedohodnete výslovně jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování je zpoplatněno částkou 100,-Kč.

Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 (čtrnácti) dnů od vystavení Vyúčtování. Platbu jste povinen/a označit příslušným variabilním symbolem, který je uveden na Vyúčtování. Pokud platbu nijak neoznačíte nemusí ji Poskytovatel identifikovat a bude předpokládat, že jste Vyúčtování neuhradil/a.

Poskytovatel Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, která nebude kratší než 5 dnů, přičemž za prokazatelné upozornění je považována komunikace na jakýkoliv Váš kontakt, který jste Poskytovateli sdělil/a (e-mail, SMS na sdělené telefonní číslo, aplikace atp.).

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Poskytovatel v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste neobdržel/a Vyúčtování ani více než po 40 dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.



Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Poskytovatel za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb, a to pokud jej má mít dle Zákona k dispozici.

V případě prodlení Účastníka s úhradou jakékoliv Ceny je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

4.3. Zálohy (zahrnuje zálohy, depozita či předplatby)

Poskytovatel je oprávněn po Vás žádat složení zálohy v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Poskytovatel oprávněn odmítnout s Vámi uzavřít Smlouvu, odstoupit od již uzavřené Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Poskytovatel může vybírat následující zálohy: (i) na Služby, (ii) při pronájmu zařízení či splátkovém prodeji, (iii) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.3 bodech (i) až (iv), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla trojnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování, u předplatby až dvanáctinásobek výše obvyklého Vyúčtování.

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a dle Poskytovatele tedy již nehrozí žádné finanční riziko, Poskytovatel Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě. U předplatby dochází automaticky k započtení s vystavenými Vyúčtováními k datu jejich splatnosti.

5. Opravy a údržba sítě

Sítí se rozumí veřejně dostupná síť elektronických komunikací provozovaná Poskytovatelem, která zahrnuje zejména všechny aktivní prvky, linky metalické, optické a bezdrátové, ať už fyzicky patřící Poskytovateli, nebo jsou jím pronajaté.

Poskytovatel se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Poskytovatel zákazníkům přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat.

S výjimkou případů havárie Vám Poskytovatel oznámí přerušení přístupu ke Službě nejméně 12 hodin předem, a to uveřejněním informace na Webu. Plánované opravy a údržbu sítě je Poskytovatel povinen provádět přednostně v době minimálního provozu, tj. ve dnech pracovního klidu a dnech pracovního volna, nebo v nočních hodinách.

Není-li to v rozporu se Zákonem (např. v případě spotřebitele), pak se přerušení přístupu k síti z důvodu oprav a údržby sítě v rozsahu 360 minut v každém kalendářním měsíci nezapočítává do doby nedostupnosti Služby, každopádně však není vadou Služby. Klient je povinen umožnit Poskytovateli provádění nezbytných plánovaných oprav a údržby, zejména mu za tímto účelem ve stanovenou dobu zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází koncový bod Služby.

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Poskytovatel je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení Služeb, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Vaš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, či bezpečnostní kódy) a neshledujte je třetí osobě. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

6.2. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil/a užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil/a možnosti jejich zabezpečení.

Poskytovatel neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl/a Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Poskytovatel povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Poskytovatel rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy. Pokud máte dle platných právních předpisů nárok na náhradu újmy, činí úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností ze strany Poskytovatele, maximálně částku 12 000 Kč. Nedohodne-li se s Vámi Poskytovatel jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Poskytovatele domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

7. Reklamac

Reklamací vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování, a to písemně či osobně na adrese Zákaznického centra či e-mailem na adresu info@edera.cz (viz. čl. 8. níže). I v případě, že podáte reklamací, musíte řádně uhradit reklamované Vyúčtování. Poskytovatel reklamací vyřídí bezodkladně, nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne obdržení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamací vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud s řešením reklamacce služby elektronických komunikací nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu. Váš případný přeplatek zjištěný na základě vyřízení reklamacce Vám vrátíme ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamacce, jsme však oprávněni je započíst na jakékoli Vaše splatné závazky vůči Poskytovateli.

Případné poruchy a vady Služby (vady) jste povinen/a bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, ohlásit Poskytovateli způsobem uvedeným v čl. 8 níže. Vadu Služby vzniklou na naší straně odstraníme bez zbytečného odkladu po jejím řádném nahlášení. Pokud jste nemohl/a poskytnout Službu v důsledku vad na naší straně využívat (vůbec či částečně), a jsou-li splněny podmínky poskytnutí poměrné slevy z Ceny, poskytneme Vám ji, nebo se dohodneme na jiné kompenzaci či zajištění náhradního způsobu poskytnutí Služby, je-li možné. V případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu Služby, můžete bez jakékoliv sankce ukončit Smlouvu. Upozorňujeme Vás, že za vadu Služby není považováno její přerušení, omezení či jiné znepřístupnění z důvodů porušení povinností na Vaší straně, z důvodu vyšší moci nebo jiných zásahů, které vznik vady vylučují. Výsledek šetření ohlášené/reklamované vady se posuzuje na základě dostupných informací v rámci monitoringu sítě.



Vadu zapůjčeného zařízení jste povinen/a nahlásit způsobem uvedeným v čl. 8 níže bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká. Vadu zařízení odstraníme bez zbytečného odkladu buď opravou zařízení, nebo jeho výměnou za nové.

U reklamací vad od nás zakoupených zařízení se postupuje dle platných právních předpisů, zejména dle z.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Není-li uvedeno jinak, pak záruční doba zakoupeného zařízení činí pro spotřebitele 24 měsíců a pro ostatní subjekty 12 měsíců od převzetí zařízení Účastníkem.

Pro řádné vyřízení reklamace jste nám povinen/a poskytnout potřebnou součinnost, zejména musíte zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod Služby (je-li to u reklamace vad poskytovaných Služeb třeba) nebo nám musíte zpřístupnit zařízení (u reklamace zařízení), jestliže Vás ke zpřístupnění vyzveme, jinak odpovídáte za zmaření vyřízení reklamace.

8. Komunikace stran

8.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Poskytovatelem využijte prosím Web (www.edera.cz), Zákaznické centrum, e-mailovou adresu info@edera.cz a nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na **Zákaznické centrum EDERA Group, Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice** či do datové schránky Poskytovatele.

Případné vady a neavizované přerušování přístupu ke Službě a rovněž výskyt trvalé či opakující se odchylky jste povinni bez zbytečného odkladu ohlásit Poskytovateli na (i) telefonickou linku s nepřetržitým provozem [redacted] nebo (ii) na e-mailovou adresu: [redacted]. Za nepřetržitý provoz linky je považováno i přijetí telefonního Vašeho hovoru prostřednictvím záznamníku, neboť záznam hovoru je odesílán emailem pracovníkům technické podpory, kteří podněty následně řeší.

8.2. Komunikace

Při komunikaci s Poskytovatelem vždy uvádějte číslo Smlouvy a své identifikační údaje a popište důvod proč jste komunikaci zahájil/a. Komunikace s Poskytovatelem může být podmíněna heslem či identifikátorem, které Vám Poskytovatel přidělil, případně může Poskytovatel využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Poskytovatel požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Poskytovatel Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou (e-mail), telefonicky, zasíláním zpráv SMS či MMS či datovou schránkou. Poskytovatel plní své povinnosti informováním na kontaktní údaje, které o Vás aktuálně eviduje. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Uvedete-li více e-mailových adres a nedohodnete-li se s Poskytovatelem, kterou písemnost má Poskytovatel zasílat na tu kterou z uvedených e-mailových adres, má Poskytovatel právo zaslat předemtnou informaci na kteroukoliv z nich.

Typ komunikace se může v průběhu jednotlivé komunikace měnit. Není-li pro určitý úkon stanovena Zákonem výslovně písemná forma (s nutností vlastnoručního či elektronického zaručeného podpisu), Poskytovatel s Vámi komunikuje zpravidla prostřednictvím e-mailu.

Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny, elektronické dokumenty opatřené Vaším zaručeným elektronickým podpisem či datová zpráva, Poskytovatel však může akceptovat i jiná Vaše vyjádření a přiznat jim charakter písemného jednání.

Poštou Vás primárně Poskytovatel kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně mamým uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl/a, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

Zpráva zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaší e-mailovou adresu.

9. Další ujednání

Zpracování osobních údajů probíhá za podmínek stanovených v Zásadách zpracování osobních údajů ve společnosti EDERA Group a.s., které jsou dostupné na Webu.

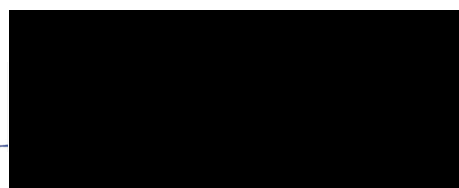
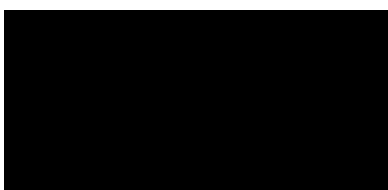
10. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nejste oprávněn/a převádět či postupovat jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu.

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem.

O sporech mezi Vámi a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1. 8. 2022**.



EDERA Group a.s.

Arnošta z Pardubic 2789
530 02 Pardubice

IČ 27461254
DIČ CZ27461254

+420 461 002 999
info@edera.cz