

## **Všeobecné obchodní podmínky telekomunikační sítě 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 vlastní 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, které 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](http://www.metronet.cz). Osobní návštěvou v ZC nebo na [www.metronet.cz](http://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](http://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](http://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 nese odpovědnost 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](http://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 infostránky 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 nese 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.

**Samoobsluha** 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 infostránky, 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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 objednávku 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 dispozici 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](http://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 zákazníkům 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 pro stahování a odesílání dat, která odpovídá inzerované rychlosti a je uváděna v Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak.

**Minimální rychlost** Hodnota, která odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby. 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.

**Běžně dostupná rychlost** Rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne. Tato rychlost není uváděna na Technické specifikaci. Rychlost pro odesílání a přijímání dat je stejná, pokud není na Technické specifikaci uvedeno jinak. Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot.

**Velká trvající odchylka** Taková odchylka rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Velká opakující se odchylka** Taková odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, 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. Při výpadku služby nebo při nedodržení parametrů služby má Zákazník právo reklamace v souladu s ujednáním Reklamačního řádu.

**Ověřovací kód (OK)** Identifikační prostředek Zákazníka pro přenos telefonního čísla a změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Jedinečné číslo uvedené na Shrnutí smlouvy/Technické specifikaci začínající písmenem M. Zákazník je povinen uchovávat OK tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, a zjištění zneužití nebo hrozby zneužití Poskytovateli bezodkladně nahlásit.

### 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 čísla 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 přerušování poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušování 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 rozdíl Zákazníkovi doúčtovat.

10. Poskytovatel je oprávněn blokovat jednotlivé i veškeré hovory, uskutečňované mimo územní 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 i 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 dodavateli uvedenými v samostatném dokumentu „Poskytovatele televizního obsahu“; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu dodavatele placeny Zákazníkem Poskytovateli.

Poskytovatel tedy výši ceny za službu METRONET TELEVIZE neurčuje a negarantuje stejnou výši ceny za tuto službu po celou dobu trvání smlouvy

17. Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí 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 zaznamenání 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 službu 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 obcházela 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 hroziícímu 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 zřídit a poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou, těmito VOP a Technickou specifikací
  - bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin 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 nepravidelnosti 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 nelze 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 přerušení 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, nedodržení úrovně kvality služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnosti 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 způsobenou přístupností 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.
- Poskytovatel neposkytuje náhradní plnění a Zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy anebo Všeobecných obchodních podmínek.
  - Poskytovatel odpovídá za činnost jeho zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod. V případě, že

Poskytovatel bude objednan 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 prodlení 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 prodlení 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 zasílání daňových dokladů v tištěné formě odmítnout.

10. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu podle ustanovení § 34a Zákona tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě, že se Zákazník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je Poskytovatel dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace. Podrobné informace o procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu jsou uvedeny v dokumentu Změna poskytovatele přístupu k internetu, dostupném na [www.metronet.cz](http://www.metronet.cz).

#### 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 potřebnému 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](http://www.metronet.cz). V případě připojení jiných zařízení, než schválených poskytovatelem, nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující 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 projektové 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 zabraňující 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 neuzít 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 zahrnující 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](http://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 infostránky, 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 sítí el. komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé zákazníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty 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 hrozivé nebo obscénní a také materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které zákazník nemá právo posílat.

### **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 dní od data jejího vystavení. Úctované 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 vyúčtování 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 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení 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 výpovědi 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 nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění 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 ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny), přičemž v 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 výúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezbavuje Zákazníka povinnosti 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 doúčtovat Zákazníkovi plnou cenu poskytovanych služeb dle Ceníku a Zákazník se zavazuje takto výúčtovanou částku Poskytovateli uhradit.

### **Reklamac**

Úprava reklamac je uvedena v Reklamačním řádu.

### **Trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. V případě, že Poskytovatel uzavírá se Zákazníkem, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou 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 blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 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) zřídit, 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 prodlžení 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) zřídit 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 nejdná 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 uvedení 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 Poskytovatele 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.

13. Poskytovatel je bez dalšího oprávněn ve smyslu ust. § 1895 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění, převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě, Zákazník k tomu dává předem svůj souhlas; postoupení Smlouvy a/nebo její části je vůči Zákazníkovi účinné okamžikem, kdy mu Poskytovatel postoupení Smlouvy a/nebo její části oznámí nebo kdy mu postupník postoupení Smlouvy a/nebo její části prokáže.

#### **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 či nedodržení úrovně kvality 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 nebo nedodržení úrovně kvality služby 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 přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako vada Služby, a to včetně poskytnutí odpovídající kompenzace, jak je blíže uvedeno v Reklamačním řádu Poskytovatele.

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 přenášného 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 § 63b odst. 10 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 dní, 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 přenášném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušeno 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 dní 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](http://www.METRONET.cz), nebude-li výslovně stanoven pozdější termín účinnosti.

## 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](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz), web: [www.ctu.cz](http://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 vyrozumět Zákazníka v zákaznickém systému METRONET a přípisem na vystavené faktuře o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Zákazník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 Zákona.

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.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.10.2022