

## Všeobecné podmínky společnosti SychrovNET s.r.o.

### Článek 1 Definice

- 1.1 Pro účely VP mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1 **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Uživatel povinen za Služby platit Poskytovateli, cena může být určena i formou předplatného nebo kreditu;
- 1.1.2 **ceník** - ceníku Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatku za Suspendaci a její zrušení; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele a je zveřejněn na Webu;
- 1.1.3 **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad;
- 1.1.4 **Další provozovatelé** – další subjekt nebo subjekty, který (které) je (jsou) uveden(y) na Webu, jako provozovatelé Vysílání;
- 1.1.5 **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Uživateli půjčeny, vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo jiné souvislosti;
- 1.1.6 **GDPR** - 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/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
- 1.1.7 **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- 1.1.8 **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (pokud tento bude dále novelizován, má se za to, že pro daný vztah se tento použije v účinném znění, tedy ve znění pozdějších předpisů);
- 1.1.9 **Osvědčení** – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 1165, vydaného ČTÚ;
- 1.1.10 **PIN kód nákupu** – unikátní PIN kód, který si Uživatel zvolí při aktivaci Služeb, pokud se tento kód váže k dané Službě. Informace o tom, zda je PIN kód nákupu dostupný, resp. je možné nebo nezbytné tento pro danou Službu zvolit a je dostupná na Webu. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu na Webu v informačním systému Poskytovatele (přístup do informačního systému poskytovatele je chráněn heslem zvoleným Uživatелеm při uzavření Smlouvy, nebo heslem sděleným Poskytovatelem Uživateli při uzavření Smlouvy; Uživatel si může své heslo změnit), a to způsobem zde popsáním. PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu technickému zařízení Uživatele (zpravidla set-top boxu).
- 1.1.11 **Poskytovatel** – SychrovNET s.r.o., společnost zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 129500, se sídlem Vsetín, Smetanova 1101, PSČ 75501, IČO: 17297729 (seznam provozoven uveřejněn na Webu);
- 1.1.12 **Provozovatel 1** – Grape SC, a.s., se sídlem Praha, Václavské náměstí 832/19, PSČ 110 00, IČO: 25708783, společnost zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5635;
- 1.1.13 **Provozovatel 2** – společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910, zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 78732;
- 1.1.14 **Provozovatelé** – Provozovatel 1, Provozovatel 2 a Další provozovatelé společně (pokud dále VP zmiňují Provozovatele v jednotném čísle, myslí se jím konkrétní Provozovatel ze skupiny Provozovatelů, který zajišťuje konkrétní část Vysílání nebo Službu, nebo programovou nabídku Vysílání v konkrétní situaci, v pochybnostech se tedy má za to, že je tímto myšlen kterýkoli z Provozovatelů);
- 1.1.15 **Připojení k Internetu** – zajištění přístupu k síti Internet s tím, že Služba připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace, nebo místo agregace garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload);
- 1.1.16 **Připojné místo** – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli;
- 1.1.17 **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k Internetu a VOIP a dále také služba Vysílání s tím, že za poskytovanou službu se považuje i Suspendovaná služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace;
- 1.1.18 **Služby třetích stran** – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VP a speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;
- 1.1.19 **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nebo Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb VOIP, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VP a je uzavřená mezi Uživatелеm a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků;
- 1.1.20 **Suspendace** – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatele při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo tímto VP, za zavedení těchto

technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku; suspendováním Služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu; technické prostředky používané v rámci Suspendace jsou uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby);

- 1.1.21 **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Uživatelům;
- 1.1.22 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VP a Smlouvou;
- 1.1.23 **VOIP** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol);
- 1.1.24 **VP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti SychrovNET s.r.o. (tyto Všeobecné podmínky společnosti Poskytovatele);
- 1.1.25 **Vysílání** – kabelová televize nebo jiná forma služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV), které je doplňkovou službou a je poskytována třetí stranou(ami) – Provozovatelem(i), jejíž specifikace a programová nabídka je předmětem Smlouvy nebo je specifikována objednávkou Uživatele, která musí být potvrzena Poskytovatelem za podmínek stanovených Smlouvou nebo těmito VP;
- 1.1.26 **Web** – internetová adresa Poskytovatele [www.sychrovnet.cz](http://www.sychrovnet.cz);
- 1.1.27 **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpis;
- 1.1.28 **ZOOÚ** – zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 1.1.29 **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.
- 1.1.30 **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované

rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

- 1.1.31 **Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový 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 kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. 3/11 Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.1.32 **Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.1.33 **Za velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 1.1.34 **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 odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

## Článek 2 Předmět VP

- 2.1 Tyto VP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatel, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Uživateli Služby a Uživatel se tyto zavazuje platit sjednanou Cenu.
- 2.2 Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

## Článek 3 Služby a aktivační poplatek

- 3.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami (např. výpadky na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá), pokud VP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
- 3.1.1 Připojení k Internetu,
- 3.1.2 VOIP,
- 3.1.3 Vysílání,

příčemž poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu nebo individuálními parametry uvedenými ve Smlouvě.

- 3.2 Jednotlivé služby se považují každá za samostatnou Službu.

#### Článek 4 Služba Vysílání

- 4.1 Vysílání je Službou třetí strany ve smyslu těchto VP a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Vysílání a jeho doplňkové služby poskytují Provozovatelé. Ve Smlouvě, Ceníku nebo v jiném dokumentu, který Uživatel obdrží, popř. na Webu, je specifikováno, který Provozovatel, kterou službu Vysílání konkrétně nabízí (jaký konkrétní program vysílá).
- 4.2 Informace o Vysílání jsou dostupné na Webu s tím, že informace o Vysílání mohou Uživatele dále přeměrovat na internetové stránky Provozovatele Vysílání nebo do jeho informačního systému Poskytovatele.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn změnit Provozovatele Vysílání bez předchozího oznámení Uživateli s tím, že tuto informaci pouze uvede na Webu, pokud tím nedojde ke snížení kvality služeb Vysílání Uživateli.
- 4.4 Vysílání je poskytováno Provozovateli na základě platných pověření a registrací prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele; platba Ceny za Vysílání je na základě souhlasu Provozovatele(ů) placena Uživatелеm k rukám Poskytovatele.
- 4.5 Vysílání je poskytováno:
- 4.5.1 za sjednanou Cenu, nebo
- 4.5.2 pouze jako bezplatná bonusová Služba, která jako bezplatná může vykazovat zhoršenou kvalitu a Poskytovatel, resp. Provozovatel je libovolně oprávněn měnit její programovou skladbu, a to zejména s ohledem na změny právních předpisů nebo smluvních vztahů se třetími osobami, nebo jiných důvodů včetně důvodů obchodních, a nemusí být poskytována nepřetržitě. Vysílání jako bezplatná bonusová služba bude poskytováno pouze na výslovnou žádost Uživatele k vybraným Tarifům, s tím, že Uživatel bere na vědomí, že na toto bezplatné Vysílání mu nevzniká ze Smlouvy nárok a ani záruka za kvalitu této Služby. Na poskytování Vysílání jako bezplatné bonusové Služby není právní nárok.
- 4.6 Programová nabídka Vysílání zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, na provozovně Poskytovatele. Lze ji zjistit i telefonickým dotazem u Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany Provozovatelů nebo poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 4.7 Ke službám Vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k Vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele.
- 4.8 Jako doplňková služba k Vysílání může být nabízen rodičovský PIN kód (zámek), což je technické opatření,

kteří umožňuje Uživateli omezit přístup k Vysílání, zejména dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem. Pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku) platí obdobně způsob změny PIN kódu nákupu. Rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu technickému zařízení Uživatele (zpravidla set-top boxu).

- 4.9 Jako doplňková služba k Vysílání může být nabízena Videopůjčovna. Videopůjčovna je doplňková služba virtuální videotéky, kdy Poskytovatel poskytuje Uživateli právo k užití filmu na omezenou dobu a Uživatel se zavazuje uhradit Provozovateli sjednanou cenu (tato cena je splatná k rukám Poskytovatele, není-li ve Smlouvě nebo pro tuto doplňkovou službu k Vysílání sjednáno jinak); služba je přístupná pouze Uživatelům, kteří mají uzavřenou Smlouvu zahrnující Vysílání. Provozní podmínky poskytování služby Videopůjčovna:
- 4.9.1 aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu Uživatele,
- 4.9.2 poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky Uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu; pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu; objednávka titulu je vázána na jedno konkrétní technické zařízení Uživatele (zpravidla set-top box nebo jiné zařízení určené Poskytovatelem), s tím, že práva na zhlédnutí titulu jsou vždy vázána na jedno stejné konkrétní technické zařízení Uživatele,
- 4.9.3 doba poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky Provozovatelem (nebo Poskytovatelem na základě pověření Provozovatele), s tím, že tento je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že Provozovatel nebo Poskytovatel eviduje za Uživatелеm jakoukoliv splatnou pohledávku,
- 4.9.4 Poskytovatel i Provozovatel jsou oprávněni jednostranně omezit uživateli maximální počet titulů objednaných Uživatелеm za 1 kalendářní měsíc; do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je Uživatелům k dispozici bezplatně,
- 4.9.5 při využívání této doplňkové služby nenese Poskytovatel ani Provozovatel odpovědnost za ztrátu Uživatелеm uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.
- 4.10 Užití PIN kód nákupu v rámci Služby Vysílání. Uživatel si PIN kód nákupu (pokud je jeho využití v rámci Služby dostupné) zvolí při aktivaci služby Vysílání (tedy v rámci set-top boxu služby „TELEVIZE“ nebo služby „BALÍČEK“ obsahující službu „TELEVIZE“). PIN kód nákupu může Uživatel dále využívat zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby „VIDEOPŮJČOVNA“. Dále je tento možno užít, jak stanoví dále tyto VP, zejména k uzavírání změn nebo dodatků ke Smlouvě, objednávaní dalších dodatečných služeb, programového obsahu, titulů, apod.
- 4.11 Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu jako zařízení potřebného k příjmu Vysílání) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 4.12 Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání Vysílání i doplňkových služeb může mít vliv



na šířku pásma Služby Připojení k Internetu při současném využívání těchto Vysílání.

- 4.13** V případě využívání Vysílání a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Vysílání je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Vysílání, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými 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 nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů Vysílání. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit a také využít Suspensaci.
- 4.14** Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně Provozovatelů, poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které jsou Uživateli poskytovány.
- 4.15** V případě Vysílání a doplňkových služeb k Vysílání Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje Vysílání nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně Provozovatelů, poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

## Článek 5 Další dostupné služby

- 5.1** Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box Uživatele (popř. jiné technické zařízení Uživatele poskytnuté Poskytovatelem), prostřednictvím které je možné uzavírat Smlouvy či dodatky ke Smlouvám po zadání PIN kódu nákupu v případě, že byla první Smlouva s Uživatelem uzavřena písemně nebo v jiné formě v souladu s těmito VP. Postup při uzavírání Smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu Uživatele (resp. příslušném technickém zařízení). Samoobsluha není automaticky poskytována jako součást Služeb a Poskytovatel ji může poskytnout pouze k vybraným službám.

## Článek 6 Tarif a změna tarifu

- 6.1** Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v přípojném místě Uživatele dostupná.
- 6.2** Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu). Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět s požadavkem na změnu Tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.

**6.3** Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele.

**6.4** V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu) má Poskytovatel nárok na poplatek za změnu Tarifu dle platného a účinného Ceníku s tím, že pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Uživatel si takto změnil typ poskytovaných Služeb na Služby (zvolil Tarif) s nižší Cenou (v tomto případě měsíční/čtvrtletní platbou nebo jinou pravidelnou platbou), než mají jeho současné Služby (současný tarif), je Uživatel v takovémto případě povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu Ceny obou tarifů zbývajících do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy. V pochybnostech se má za to, že je Uživatel povinen uhradit minimálně Poplatek za ukončení a změněný tarif se v takovém případě považuje za novou Smlouvu sjednanou na dobu trvání, na jakou byl sjednán předchozí Tarif.

## Článek 7 Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

- 7.1** Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně, nebo také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru, ve kterém Uživatel vysloví souhlas se záznamem telefonického rozhovoru (příp. jinou formou, kterou stanoví VP nebo Smlouva). Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Elektronické uzavření Smlouvy nebo dodatků ke Smlouvě je možné pouze po přihlášení do informačního systému Poskytovatele, a to pomocí údajů nebo odkazu zasláného Poskytovatelem elektronickou poštou Uživateli nebo přihlašovacími údaji, jež jsou uvedeny v prohlášení, které je nedílnou součástí Smlouvy. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem nebo zaznamenaným telefonickým hovorem, ve kterém Uživatel vysloví souhlas se záznamem telefonického rozhovoru. Tímto je ověřena totožnost Uživatele. Vyslovení souhlasu Uživatele se záznamem telefonického hovoru Uživatel také souhlasí s jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Uživatel a Poskytovatel výslovně souhlasí.
- 7.2** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby. U Smlouvy uzavřené prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky (vč. Samoobsluhy) nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.
- 7.3** V případě, že první Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, nebo jiné formě v souladu s těmito VP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž ve formě nahrávaného telefonického hovoru (zejména v případě změny programové nabídky Vysílání, navýšení rychlosti Připojení k Internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím tzv. Samoobsluhy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat jeho heslo pro komunikaci (tj. heslo, které bylo Uživateli přiděleno Poskytovatelem



při aktivaci Služeb; toto heslo je Uživatel oprávněn změnit pouze osobně na provozovně Poskytovatele), příp. náhradní identifikátor zvolený Uživatelem v rámci informačního systému Poskytovatele dostupném na Webu (za úkony provedení pod tímto náhradním identifikátorem Uživatel odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci); Smlouva (či jakákoli změna, dodatek, apod.) je účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany Uživatele (není-li sjednáno jinak).

7.4 V případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření a účinnosti Smlouvy (dodatku, změny, apod.) a aktivaci Služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu.

7.5 Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Uživatele.

## Článek 8 Ukončení Smlouvy

8.1 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.

8.2 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby) jedné smluvní strany adresované druhé smluvní straně bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dní. Výpověď počíná běžet prvním dnem, který následuje po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

8.3 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou za podmínek stanovených VP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Uživatel je informován způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou o možnosti ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije čl. 8.2 VP obdobně.

8.4 Bod zrušen.

8.5 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy v době prvních 3 měsíců od začátku trvání Smlouvy, nebo jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy v době prvních 3 měsíců od začátku trvání Smlouvy, a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „Platba za předčasné ukončení“).

8.6 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli, dochází-li k podstatné změně VP nebo Ceniku (smluvních podmínek), která pro Uživatele

představuje jejich zhoršení. V takovém případě je Uživatel povinen doručit výpověď Poskytovateli nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění takové změny smluvních podmínek, resp. ode dne, kdy byly takovéto změny Uživateli oznámeny v souladu s čl. 25.3 VP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny.

8.7 Za podstatnou změnu či doplnění těchto VP nebo Ceniku se pro účely výpovědi dle předchozího článku považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadně mění smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskyvatелеm (např. prodloužení výpovědní lhůty, navýšení smluvní pokuty, snížení rychlosti tarify služby Internet v Ceniku služeb v neprospěch Uživatele, zvýšení ceny, apod.). Za podstatnou změnu nebo doplnění těchto VP a Ceniku služeb se nepovažuje změna týkající se platebních podmínek obsažených ustanovení VP Článek 10 s výjimkou zkrácení doby splatnosti.

8.8 Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskyvatелеm definovaného v čl. 8.13 VP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 8.13 VP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování této jedné Služby.

8.9 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatелеm z následujících důvodů (Poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Suspendace, a to i bez předchozího upozornění):

8.9.1 Uživatel nezaplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,

8.9.2 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,

8.9.3 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VP,

8.9.4 Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa.

8.10 Poskytovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli přistoupit k Suspendaci s předchozím upozorněním v následujících případech:

8.10.1 na Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy,

8.10.2 Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VP,

8.10.3 Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Poskytovatel zaslal Uživateli, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 11.12 VP,

8.10.4 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 14 dnů,

přičemž o takovéto Suspendaci bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Ke zrušení Suspendace může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, to však nejpozději do

doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě zrušení Suspendace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivčního poplatku dle platného a účinného Ceníku. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Suspendaci.

**8.11** Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- 8.11.1 naplnění podmínek čl. 8.10.3 VP;
- 8.11.2 porušení čl. 11.5, 11.6, 11.7, 11.8, 11.14, 11.15, 11.17, 4.13 VP;
- 8.11.3 nezajištění souhlasu majitele(ů) nemovitosti(i) nebo nezpřístupnění nemovitosti(i) pro zřízení Připojného místa dle čl. 11.16 VP;
- 8.11.4 věci předané Poskytovatelem Uživateli dle VP Článek 13 nejsou Uživatелеm užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VP;
- 8.11.5 opakované (více než 3krát) porušení čl. 11.18 VP.

**8.12** Za závažné porušení smlouvy je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Smlouvě sjednané ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajících porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, pokud VP nestanoví výši jinou; tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

**8.13** Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:

- 8.13.1 nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 19.1 VP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VP,
- 8.13.2 nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 11 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 19.1 VP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VP,

s tím, že Poskytovatel garantuje dostupnost Služeb v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle tohoto ustanovení VP, s výjimkami stanovenými těmito VP.

**8.14** S účinností ke dni ukončení Smlouvy, resp. jednotlivé Služby s přiděleným telefonním číslem v případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatеле od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přejímajícího operátora (poskytovatele služeb) veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového operátora. Je-li takovéto oznámení doručeno Poskytovateli před účinností ukončení Smlouvy, resp. takovéto Služby, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli Platbu za předčasné ukončení u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou platbu za období odpovídající výpovědi době, v pochybnostech se má za to, že je povinen uhradit Platbu za předčasné ukončení.

## Článek 9 Cena za Služby

**9.1** Ceny a konkrétní Tarify, souvisejících a doplňkové služby jsou uvedeny v Ceníku, případně na Webu pro konkrétní Službu (nebo v Samoobsluze), popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy. Pokud dále VP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Uživatel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Uživatel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.

**9.2** V Ceníku nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více Cen za jeden Tarif s tím, že pro různé Ceny platí různé podmínky sjednané ve Smlouvě nebo uvedené v Ceníku. Zejména se jedná o Ceny standardní a věrnostní.

**9.3** Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka obchodního oddělení Poskytovatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Uživatel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.

**9.4** Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivační poplatek je splatný ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí platnosti a účinnosti Smlouvy, nestanoví-li Smlouva jinak, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele nebo v hotovosti v den podpisu Smlouvy. V případě prodlení s uhrazením aktivačního poplatku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% za každý den prodlení s uhrazením aktivačního poplatku, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení aktivačního poplatku, smluvní pokuty a na náhradu škody v plné výši.

Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.

**9.5** O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatelse, kterých se tato změna týká a to způsobem dle čl. 12.19 VP.

**9.6** Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu, parametry této služby jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele na jeho webových stránkách. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

## Článek 10 Platební podmínky

### A) Obecně

- 10.1** Uživatel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VP.
- 10.2** Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zda-li a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby.
- 10.3** Paušální poplatek dle Ceníku za Služby Uživatel hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeném na faktuře – daňovém dokladu (není-li variabilní symbol uveden, považuje se za něj číslo faktury bez písmen) nebo pokud je hrazeno v souladu s platnými právními předpisy pouze na základě Smlouvy (splátkového kalendáře), potom pod Variabilním symbolem uvedeným ve Smlouvě, případně v hotovosti po dohodě s Poskytovatelem.
- 10.4** Paušální poplatek je splatný předem vždy k 5. dni:
- 10.4.1** v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
- 10.4.2** čtvrtletí, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná čtvrtletně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
- 10.4.3** jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 10.5** V případě, že Uživatel přes výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
- 10.6** Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 10.7** Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zasílány běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě či elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Uživatel si může fakturu – daňový doklad (popř. splátkový kalendář) též vyzvednout v systému Poskytovatele, přičemž přihlášení do tohoto systému za účelem vyzvednutí uvedeného dokumentu činí Uživatel pod heslem, které mu bylo přiděleno při podpisu Smlouvy a přihlášením se tento považuje za doručeny. Na faktuře – daňovém dokladu bude vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány. V případě, že si Poskytovatel s Uživatелеm dohodnou nebo si Uživatel vyžádá zasílání faktury – daňového dokladu běžnou poštou nebo doporučeně, je Poskytovatel oprávněn za toto účtovat poplatek za zasílání faktury – daňového dokladu v listinné podobě stanoveného Ceníkem.
- 10.8** Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužití Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou, a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v čl. 8.10 VP.
- 10.9** Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za

spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 11.16 VP.

- 10.10** Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývající Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 10.11** V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky denně. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.
- 10.12** Uživatel má právo na vyúčtování v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
- 10.13** Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).

### B) VOIP

- 10.14** V případě, že ve Smlouvě, popř. v Ceníku, je sjednána za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční (čtvrtletní) provoz služby, je tato splatná stejně jako ostatní Ceny (paušální poplatky) dle č. 10.4 VP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
- 10.15** Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (čtvrtletní) provoz Služby, budou zúčtovány na základě faktury – daňového dokladu k 5. dni (není-li ve faktuře - daňovém dokladu stanovena lhůta delší):
- 10.15.1** v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná měsíčně na základě faktury – daňového dokladu);
- 10.16** čtvrtletí následujícím po čtvrtletí, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná čtvrtletně na základě faktury – daňového dokladu); Uživatel má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatелеm podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.
- 10.17** Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Uživatелеm. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

## Článek 11 Práva a povinnosti Uživatele

- 11.1** Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VP.
- 11.2** Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VP Článek 6.



- 11.3 Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho CallCentrum a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny těchto VP Článek 20.
- 11.4 Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
- 11.5 Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.
- 11.6 Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
- 11.7 Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.
- 11.8 Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, ani PIN kód nákupu. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v průměrně lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 11.9 Uživatel má právo písemně nebo elektronickou poštou požádat Poskytovatele o pozastavení užívání Služeb na určitou dobu (dále jen „Pozastavení“). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 6 měsíců a zároveň Uživatel může o Pozastavení požádat maximálně jedenkrát za kalendářní rok. Po uplynutí doby Pozastavení jsou Služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou, potom se Smlouva o dobu, po kterou byly Služby Pozastaveny, prodlužuje. Pokud Uživatel z jakéhokoli důvodu vypoví Smlouvu v průběhu Pozastavení, potom je výpovědní lhůta prodloužena o dobu trvání Pozastavení.
- 11.10 Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Uživatel zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takového dokladu.
- 11.11 Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 11.12 V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40 denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenou. Opětovné zaslání vyúčtování nebo daňového dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 11.13 Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
- 11.14 Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména autorský zákon. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 11.15 Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Uživatel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv). Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 11.16 Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele(ů) nemovitosti(i), kde má být Služba poskytována (zřízeno Přípojně místo), s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, a je-li to potřeba také zajistit pro tyto nepetržité zdroje elektrické energie, a to v nebo na nemovitosti, a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Přípojně místa souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Přípojně místa v nebo na objektu/nemovitosti. Uživatel je zároveň také povinen objekt/nemovitost, kde má být zřízeno Přípojně místo, včas a datu dohodnutém s Poskytovatelem Poskytovateli zpřístupnit. V případě, že je na Přípojně místo umístěno se souhlasem Uživatele zařízení Poskytovatele, přes které jsou nebo mohou být připojeni další Uživatelé, zavazuje se Uživatel zajistit pro toto zařízení nepetržitý přívod elektrické energie (Uživatel však nenese odpovědnost za výpadky el. energie na straně jejího poskytovatele), toto zařízení nevypínat a nepřepojovat ani žádným způsobem do tohoto zařízení nezasahovat a vynaložit maximální úsilí k tomu, aby takto nemohla činit ani žádná třetí osoba, a dále pokud dojde k nefunkčnosti

nebo výpadku takového zařízení, je o této skutečnosti Uživatel nebo jím pověřená osoba povinna neprodleně informovat Poskytovatele (dále je povinen zajistit přístup k tomuto zařízení Provozovateli i v době, kdy se dlouhodobě nebude zdržovat v místě, kde je zařízení umístěno – dovolená, nemoc, apod.); pokud Uživatel poruší jakoukoli z výše uvedených povinností, ztrácí nárok na veškeré výhody a slevy, kterému mu byly ze strany Poskytovatele v souvislosti s umístěním takového zařízení poskytnuty, a Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Uživateli cenu do standardní Ceny Tarifu. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

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

11.18 Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Připojného místa zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.

## Článek 12 Práva a povinnosti Poskytovatele

12.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VP.

12.2 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.

12.3 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.

12.4 Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.

12.5 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se čl. 19.5 VP přiměřeně.

12.6 Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.

12.7 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.

12.8 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.

12.9 Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.

12.10 Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.

12.11 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb Suspendací.

12.12 Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.

12.13 Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách.

12.14 Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem v dostatečném předstihu upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu v souladu se ZEK, nebo pokud tak vyplývá z jiných právních předpisů.

12.15 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 11.5, 11.6, 11.8, 11.14, 11.15, 11.17, 4.13 VP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

12.16 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za první den a 200,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje bezplatně Služby v rozporu s čl. 11.7 VP nebo smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za první den a 500,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje úplatně Služby v rozporu s čl. 11.7 VP. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit za celé období porušení čl. 11.7 VP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení čl. 11.7 VP. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

12.17 Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě, že Poskytovatel bude zaplacení této smluvní pokuty požadovat, ve výši rovnající se Ceně za Službu(y) sjednanou(é) ve Smlouvě za období 1 roku (v tomto případě tedy součtu všech pravidelných paušálních plateb a nepravidelných plateb za období jednoho roku), minimálně však 7 000,- Kč za jakékoli porušení čl. 11.16 VP nebo ve výši rovnající se Ceně za Službu(y) sjednanou(é) ve Smlouvě za období 1,5 roku (v tomto případě tedy součtu všech pravidelných paušálních plateb a nepravidelných plateb za období jednoho a půl roku), minimálně však 9 000,- Kč, nabytí-li Uživatel při podpisu Smlouvy od Poskytovatele movitou věc. Nárok na náhradu škody v plné výši není tímto dotčen.

12.18 V případě prodlení Uživatele s plněním jakékoli povinnosti (zejména platby) stanovené Smlouvou nebo VP je Poskytovatel Uživateli oprávněn vyúčtovat poplatek ve výši 200,- Kč za každou odeslanou upomínku.

12.19 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VP, Provozní podmínky služeb elektronických komunikací a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Uživateli změnu či doplnění těchto VP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 25.3 VP.

12.20 Poskytovatel je oprávněn Uživateli omezit používání Služeb v případě jejich nadužívání, je-li tato skutečnost ujednána s Uživatelem ve Smlouvě, aby Poskytovatel mohl efektivně zajistit optimální využívání Služeb maximálním množstvím jeho klientů, tzv. Fair User Policy (dále jen „FUP“). Poskytovatel je oprávněn, pokud součet přijatých a odeslaných dat (download a

uploadu) daného konkrétního připojení k Internetu za posledních 30 dní přesáhne velikost určenou jako maximální množství přenesených dat ve Smlouvě u položky FUP, od okamžiku dosažení tohoto datového limitu snížit maximální rychlost připojení k Internetu (využit FUP) pro příjem i odesílání dat (download i upload) na rychlost uvedenou ve Smlouvě u položky FUP jako rychlost pro příjem dat/rychlost pro odesílání dat (download/upload) na dobu 10 kalendářních dní, a to bez předchozího upozornění. Po uplynutí těchto 10 kalendářních dní dojde k obnově rychlosti sjednané ve Smlouvě. Poskytovatel je takto oprávněn snížit rychlost (využit FUP) i opakovaně, což se nepovažuje za snížení kvality poskytovaných Služeb.

- 12.21** Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.
- 12.22** Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní Uživatele, pak je síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno od sítě (jde o ochrany zejména proti útokům typu: skenování sítě, syn-flood, smtp-flood, loopback-detection, detekce rogue-dhcp serveru). Takto nejsou zaznamenávány ani ukládány konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno) Dále uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.
- 12.23** Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost, stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 12.24** Pokud uživatel využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než inzerovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v čl. 12.21), nikdy však není poskytována s parametry horšími než jsou minimálně garantované. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

### **Článek 13 Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem**

- 13.1** Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobitelném k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinností. Přípojné místo, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní přílehlá zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Přípojného místa, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 13.2** Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Uživatelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.
- 13.3** Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s čl. 13.7 VP. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy. Za porušení této povinnosti je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.
- 13.4** O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 13.5** V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou výpůjčku. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě nebo uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce vyšší než 0,- Kč, jedná se o nájem movitých věcí. Pokud je před touto částkou uveden znak „-“, jedná se o pomlčku, nikoli o minus, tj. znak značící zápornou hodnotu.
- 13.6** Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu, vypůjčení věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. výpůjčky) trvá do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. výpůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Uživateli, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevede vlastnické právo k této věci na Uživatele.
- 13.7** Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli, není-li tato uvedena, potom pořizovací cenu



takovéto Dočasně poskytnuté věci. Pokud tak Uživatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z ceny Dočasně poskytnuté věci udané při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli. Není-li tato cena udána, potom z pořizovací ceny takovéto Dočasně poskytnuté věci, vždy však nejméně 40 Kč za každý den prodlení s vrácením nebo výše uvedenou úhradou. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Uživatele převzít. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

- 13.8 Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem a řádně uhrazena první paušální platba za Služby.
- 13.9 Za výměnu Dočasně poskytnutých věcí nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

#### **Článek 14 Ochrana údajů a informace o Uživatelích**

- 14.1 Uživatel je oprávněn využit k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 14.2 Se všemi osobními údaji fyzických osob je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty Poskytovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách.

#### **Článek 15 Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla a lokalizace**

- 15.1 Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 15.2 Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 15.3 Při využití VOIP je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne tomuto

Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.

- 15.4 Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla, využije OKU kód. Telefonní číslo je přeneseno během 2 dní od doručení žádosti. Obdobně lze přenést číslo od Poskytovatele i směrem k němu. Pokud přenosem telefonního čísla dojde k ukončení Služby před uplynutím doby, na kterou byla Služba, resp. Smlouva ujednána, použije se čl. 8.14 VP.

#### **Článek 16 Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady**

- 16.1 Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato služba je zpoplatněna dle platného a účinného Ceníku.
- 16.2 Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování.

#### **Článek 17 Seznam Uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

- 17.1 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů VOIP, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 17.2 Údaje zpracované podle článku 17.1 VP může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů.
- 17.3 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Uživatel přeje uvést.
- 17.4 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 17.5 Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 17.6 Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle článku 17.1 VP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzávěrce přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při

následně nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatelů.

- 17.7 Za provedené služby dle článku 17.1 a 17.2 VP může Poskytovatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.

## **Článek 18 Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 18.1 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a ZEK.
- 18.2 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 18.3 Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 18.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby ani za programový obsah Vysílání.
- 18.5 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
- 18.6 V případě, že bude nade vše pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká.
- 18.7 Poskytovatel neodpovídá za obsah a kvalitu převzatého televizního vysílání bez ohledu na to, jakou technologii je šířeno.

## **Článek 19 Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

- 19.1 Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné CallCentrum Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Ohlášení závady na CallCentrum není podáním reklamace ve smyslu čl. 20.
- 19.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele (zejména u VOIP nebo Vysílání), předá Poskytovatel Provozovateli nebo jinému provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě.
- 19.3 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.

- 19.4 V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.

- 19.5 V případě, že Služba je zasažena výpadkem služby, velkou trvajícím odchylkou nebo velkou dlouhotrvající odchylkou, je Uživatel oprávněn službu reklamovat dle čl. 20. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 18.2, 18.3, 18.4, 18.5, 18.7 VP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, dále na Suspendaci či přerušeni.

- 19.6 Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Webu (SLA), pokud není tato informace dostupná ani na jednom z těchto míst, garantuje Poskytovatel dostupnost v souladu s čl. 8.13 VP.

## **Článek 20 Reklamační a kompenzace**

- 20.1 Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Kontaktní údaje poskytovatele jsou: SychrovNET s.r.o., Smetanova 1101, 755 01 Vsetín, tel.: 571 999 111.
- 20.2 Podání reklamace na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamaci vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele nebo v rámci CallCentra Poskytovatele, popř. v rámci informačního systému Poskytovatele na Webu, je-li pro toto uplatnění reklamace informačním systémem uzpůsoben, případně u technických závad také tak, jak stanoví Článek 19 VP.
- 20.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení
- 20.4 Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námítky proti vyřízení reklamace u ČTÚ.
- 20.5 Bude-li reklamace týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na přiměřenou slevu a to dle četnosti velké trvajícím odchylky a velké opakující se odchylky. V případě kladně vyřízené reklamace o výši účtované ceny má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.
- 20.6 Měření kvality služby se řídí doporučeními ČTÚ - <https://www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat>

## **Článek 21 Spotřebitelská ujednání**

- 21.1 Spotřebitelem je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

- 21.2 Ustanovení tohoto článku VP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
- 21.3 Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení do Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.

## Článek 22 Další ujednání

- 22.1 Další ujednání platí pro Smlouvy uzavřené od 1. 3. 2018.
- 22.2 Uživatel i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.
- 22.3 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).
- 22.4 Smluvní strany mohou v případě některých Tarifů sjednat ve Smlouvě doložku o ochraně investic, nebo se takto dohodnout samostatnou dohodou.
- 22.5 U pravidelně poskytovaných Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele zálohu ve výši sto procent (100 %) Ceny (jeden paušál za sjednané období). Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, zejména k úhradě jakýchkoli svých splatných pohledávek za Uživatelem. Do 30 dní po ukončení Smlouvy Poskytovatel zálohu vrátí Uživateli na jím sdělené číslo účtu nebo poštovní poukázkou poníženou o započtené pohledávky Poskytovatele za Uživatelem.
- 22.6 Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se tedy ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.

## Článek 23 Přechodná a kolizní ustanovení

- 23.1 Pokud by vznikly pochybnosti o tom, že změnou VP by mohlo dojít ke zhoršení podmínek Uživatele, použije se na úpravu vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem dosavadní znění VP, a to v části, kde by takto postavení Uživatele mohlo být zhoršeno a nelze z tohoto důvodu od Smlouvy odstoupit, neboť ke zhoršení stavu pro Uživatele nedochází.

- 23.2 Pokud má Provozovatel pro danou Službu Vysílání své Všeobecné podmínky, užijí se vedle těchto VP i Všeobecné podmínky tohoto Provozovatele, a to za předpokladu, že s tímto bude Uživatel při uzavírání Smlouvy seznámen a je na tyto výslovný odkaz ve Smlouvě. Při rozporu mezi VP a Všeobecnými podmínkami Provozovatele mají pro vztah s Uživatelem vždy přednost tyto VP, nedohodnou-li se strany jinak. Za předpokladu, že Všeobecné podmínky Provozovatele mají své kolizní ujednání, které hoří o tom, že se tyto použijí přednostně, dohodli se Uživatel s Poskytovatelem, že kolizní ujednání ze Všeobecných podmínek Provozovatele se nepoužije (nestanoví-li Smlouva jinak).
- 23.3 Pokud VP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu NOZ.

## Článek 24 Řešení sporů a rozhodné právo

- 24.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 24.2 Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 24.3 Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.
- 24.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

## Článek 25 Změny VP a Ceníku

- 25.1 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
- 25.2 Poskytovatel je oprávněn měnit VP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 25.3 O změně VP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Podstatná změna VP nebo změna VP, které vede ke zhoršení postavení Uživatele (viz. čl. 8.7 VP) je důvodem pro výpověď Smlouvy ze strany Uživatele podle čl. 8.6 VP. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle čl. 8.6 VP má se za to, že s takovou změnou či doplněním VP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatele závaznou. Změny VP budou zveřejněny také na Webu nejméně 30 dní před účinností změny VP. Pokud je jako datum účinnosti ve VP uvedeno datum dřívější než 30 dní od uveřejnění



na Webu, má se za to, že účinnost nastává třicátý den od zveřejnění.

- 25.4 Lhůta dle čl. 25.3 25.3VP mohou být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem. Pro stávající Uživatele platí ustanovení předchozí verze VP v čl. 19.3 a 19.4 a 19.5.

## **Článek 26 Závěrečná ustanovení**

- 26.1 Tyto VP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 26.2 Do platných VP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na Webu.
- 26.3 Jakákoli listinná zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- 26.4 Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (email) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
- 26.5 Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či jiné smluvní pokuty.
- 26.6 Pokud se některé ustanovení těchto VP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Pro případ, že bude soudem nebo jiným orgánem prohlášen čl. 8.4 VP za neplatný nebo neúčinný, má se za to, že Smlouva po uplynutí doby určité sjednané ve Smlouvě je dále uzavřena na dobu neurčitou.
- 26.7 Poskytovatel a Uživatel se dohodli na způsobu uzavření dodatků ke Smlouvě, a to v elektronické formě, nebo ve formě písemné, případně jiným způsobem popsaným ve VP, zejména zaznamenávaným telefonickým hovorem (popř. prostřednictvím Samoobsluhy), je tedy výslovně možné uzavřít dodatek(ky) ke Smlouvě v jiné formě než v jaké byla uzavřena Smlouva samotná. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Elektronické sepsání dodatků je možné pouze po registraci do informačního systému Poskytovatele přihlašovacími údaji, jež jsou uvedeny v prohlášení, které je nedílnou součástí Smlouvy. Takovéto sepsání dodatku (včetně prodloužení Smlouvy) bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem nebo zaznamenávaným telefonickým hovorem, popř. jiným způsobem podle formy uzavření dodatku. Tímto je ověřena totožnost Uživatele. Poskytovatel a Uživatel prohlašují, že se seznámili s celými VP, berou VP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
- 26.8 Tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.