

I. Úvodní ustanovení

- Společnost JM-Networks, s.r.o., se sídlem Hněvkovského 1387/2, Praha 11, IČ: 24276855 DIČ: 24276855, zapsaná u Městského soudu Praha, OR, oddíl C, vložka 199232 (dále jen „Poskytovatel“) poskytující Služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“ nebo „VOP“) upravující poskytování těchto služeb a práva a povinnosti obou smluvních stran, podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, a podle zákona č. 89/2021 Sb. Občanský zákoník v platném znění.
- Poskytovatel je podnikatelem v elektronických komunikacích, registrovaným v Českého telekomunikačního úřadu pod číslem osvědčení 3501.
- Služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Zákazníkem jsou poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“) a další smluvní dokumentace, jako jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, Parametry Služby internet, Ceník a dalších smluvních dokumentů.
- Služby jsou poskytovány na území České republiky. Dostupnost Služby v konkrétních lokalitách je zveřejněna a průběžně aktualizovaná na webových stránkách www.jmnetworks.cz. Dostupnost Služby v konkrétní oblasti se může v čase měnit, např. v důsledku rušení či stínění signálu.
- Zákazník (účastník či uživatel) může být také Spotřebitelem, ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění. V takovém případě mu mohou náležet práva a povinnosti, které ZEK a další zákony přiznávají spotřebitelům a některá ustanovení těchto VOP se mohou vztahovat pouze na spotřebitele ve smyslu zákona.
- Tyto podmínky, Parametry Služby internet, Prohlášení o zpracování osobních údajů, Ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb), programová nabídka, a Platební a dopravní podmínky jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek.
- Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být Poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními Službami Poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i tzv. balíček služeb je považován za Službu.
- Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a Zákazník se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za Služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným Ceníkem Poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb Zákazníkem a za obsah přenášených zpráv (informací).
- Služba IPTV je poskytována společností sledovanitv.cz s.r.o., IČ: 01607910 a řídí se podmínkami této společnosti pro tuto Službu, včetně dostupnosti Služby.

II. Definice pojmů

- Poskytovatel** je společnost JM-Networks, s.r.o., se sídlem Hněvkovského 1387/2, 149 00, Praha 4, která je oprávněná zajišťovat veřejnou komunikační síť a přiřazené prostředky.
- Zákazník** nebo také **Účastník** je uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu. Zákazník může být také **Spotřebitelem** ve smyslu ustanovení občanského zákoníku nebo další legislativy a také **Kupujícím** v případě, že objednáva Služby či zboží prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.
- Síť elektronických komunikací Poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)
- Koncový bod sítě** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k síti.
- Koncové zařízení sítě** – síťové zařízení, např. router, switch, gateway nebo set-top-box připojený přímo k síti Poskytovatele, které je součástí této sítě elektronických komunikací a není tedy součástí lokální sítě.

- Koncové zařízení Zákazníka** může být mimo jiné:
 - PC, notebook, laptop, stolní počítač – zařízení umožňující přístup k síti Internet;
 - WiFi Router, switch, router, gateway – domácí brána pro bezdrátové připojení dalších koncových zařízení Zákazníka;
 - VoIP – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb;
 - Set-top-box (STB) - zařízení pro příjem digitální televizní signálu;
 - Mobilní zařízení, jako jsou chytré mobilní telefony a tablety.
- Ceník Služby** (dále jen „Ceník“) je aktuální platný Ceník, který je zveřejněn na internetových stránkách.
- Info centrum** Poskytovatele je telefonická Služba dostupná na telefonním čísle: +420211222194 a to v pracovních dnech od 09.00 do 18.00 hodin. E-mailový kontakt je info@jmnetworks.cz.
- 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. Obnovení poskytování Služby (reaktivace) je možné na základě žádosti Zákazníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem Poskytovatele.
- Odpojení Služby** – úplné zamezení přístupu ke Službě, tj. úplné omezení poskytování Služby. Po dobu odpojení Služby nejsou Služby Poskytovatelem účtovány.
- Zrušení poskytování Služby** – zrušení zákaznické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- Vratná kauce na zařízení** – částka uvedená v Ceníku služeb Poskytovatele, kterou je Zákazník povinen složit při podpisu smlouvy k rukám Poskytovatele. Tato kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) k datu ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou Službu. Vratnou kauci složenou Zákazníkem je Poskytovatel oprávněn použít k započtení amortizace (opotřebení) zapůjčeného zařízení, a to pouze do výše složené kauce. Povinnost složit vratnou kauci na Služby se nevztahuje na právnické osoby a fyzické osoby, které při uzavírání smlouvy jednájí v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- Programová nabídka** – programová nabídka u Služby TV, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.jmnetworks.cz. 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 nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- Internet** – veřejně dostupná Služba elektronických komunikací pevného či bezdrátového připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací.
- TV** – Služba televizního vysílání v analogové nebo digitální kvalitě s využitím kabelových koaxiálních rozvodů nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě.
- Instalace Služby** – v případě nutnosti instalace dodatečného technického vybavení pro zprovoznění Služby, je Zákazník povinen poskytnout nezbytnou součinnost pro tuto instalaci včetně případného souhlasu majitele objektu, práce budou provedeny Poskytovatelem v odsouhlaseném rozsahu včetně dohody o náhradě nákladů.

III. Sdělení před uzavřením smlouvy

- Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od standardních nákladů. Poskytovatel si za komunikaci na dálku neúčtuje žádné další poplatky; to se netýká např. smluvní přepravy v případě objednaného zboží nebo služeb, kdy jsou tyto poplatky uvedeny v dokumentu Platební a dopravní podmínky.
- Poskytovatel může v případě objednání zboží či nadstandardních či dodatečných služeb požadovat úhradu kupní ceny před převzetím plnění Kupujícím, příp. může požadovat zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu týkající se požadavků Kupujícího na poskytnutí specifických služeb, jsou-li vyžadovány a poskytovány.
- Poskytovatel při prodeji zboží nebo služeb neuzavírá smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění, s výjimkou smluv na poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Pokud takové smlouvy zprostředkovává, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, sděluje Poskytovatel daného plnění, včetně údajů o ceně, nebo způsobu jejího

určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná.

4. V případě licenčních smluv uzavíraných na dobu neurčitou, je cena licence sjednávána za celou dobu poskytování licence, není-li uvedeno jinak.
5. Ceny zboží a služeb jsou na webu provozovaném Poskytovatelem uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo Služby se liší podle zvolené metody a Poskytovatele dopravy a způsobu úhrady.
6. V případě, že Kupující je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o
 - a. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
 - b. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží;
 - c. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;
 - d. přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla Poskytovatele, na e-mailovou adresu Poskytovatele, sdělit osobně v jakékoliv prodejně či provozovně Poskytovatele, sdělit prostřednictvím telefonátu, příp. registrovaný uživatel může využít formulář pro odstoupení od smlouvy na stránkách Poskytovatele.
7. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy:
 - a. o poskytování služeb, které Poskytovatel splnil s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - b. o dodávce zboží nebo Služby, jejichž cena závisí na výhrádkách finančního trhu nezávisle na vůli Poskytovatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - c. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu;
 - d. o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném Kupujícím na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů;
 - e. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
 - f. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;
 - g. o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, Poskytovatel zdůrazňuje, že v případě dodání digitálního obsahu dodávaného on-line nelze od takové smlouvy odstoupit.
8. V případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
9. Kupující má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo.
10. Smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu Poskytovatele, přičemž registrovaní uživatelé Poskytovatele mají k těmto údajům také přístup ve svém zákaznickém portálu.
11. V případě, že Kupující má stížnost, může tuto uplatnit přes kontaktní formulář nebo prostřednictvím tel. 211 222 194 nebo e-mailem info@jmnetworks.cz, příp. se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.
12. V případě předobjednávky zboží Kupujícím je cena takového zboží pouze předběžná.
13. Výsledná cena zboží se tak může lišit. O změně ceny bude Poskytovatel Kupujícího informovat. Kupní cena zboží bude stanovena až po naskladnění zboží Poskytovatelem. Případný rozdíl mezi uhrazenou odhadovanou cenou a kupní cenou bude Poskytovatelem vrácen, nebo Kupujícím doplacen před dodáním zboží, pokud se Kupující nerozhodne předobjednávku zrušit. Poskytovatel si u zboží, které lze předobjednat, vyhrazuje právo změnit termín dodání. V případě podstatné změny termínu dodání (tj. 14 dní) má Kupující právo od smlouvy odstoupit. Změní-li se okolnosti, z nichž Poskytovatel vycházel v okamžiku předobjednání zboží Kupujícím do té míry, že na Poskytovateli nebude možné rozumně požadovat, aby byla předobjednávka vázána, má Poskytovatel právo předobjednávku zrušit bez dalšího a následně o tom informovat Kupujícího.

IV. Smlouva

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje Zákazník nebo osoba jím pověřená na základě plné moci. Smlouva je účinná ode dne, který je stanoven jako den zahájení poskytování Služby (den aktivace Služby).
2. Smlouva je sjednávána na dobu uvedenou ve smlouvě. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
3. Ve Smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení Služby je potom první den následující po dni skončení zkušební provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve Smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.
4. Smlouva na dobu určitou:
 - a. Poskytovatel může uzavřít se Zákazníkem smlouvu na dobu určitou s tím, že po uplynutí doby sjednané přechází smlouva na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc.
 - b. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.
 - c. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn po Zákazníkovi požadovat:
 - i. v případě, že Zákazník je spotřebitelem, požadovat úhradu jedné dvacetiny součtu sjednaných měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření,
 - ii. v případě, že Zákazník není spotřebitelem, požadovat úhradu součtu sjednaných měsíčních poplatků či minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy;
 - iii. úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek dle Ceníku platného v době uzavření Smlouvy.
 - iv. v případě, že Zákazník není spotřebitelem, také úhradu amortizace poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení, pokud zůstalo v majetku Poskytovatele, za celou dobu užívání tohoto zařízení;
 - v. v případě, že Zákazník není spotřebitelem, rozdíl mezi cenou koncového telekomunikačního zařízení a zvýhodněnou cenou, pokud za tuto zvýhodněnou cenu bylo Zákazníkovi poskytnuto.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za Zákazníka jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření má důvodný předpoklad, že zájemce o Službu nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li zájemce smluvní podmínky v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli, v minulosti zneužil Službu nebo se pokusil zneužít Službu).
7. Ukončení smlouvy
 - a. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud není ve Smlouvě stanovena doba trvání Smlouvy, má se za to, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
 - b. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, Poskytovatel i Zákazník mohou kdykoliv Smlouvu vypovědět, i bez udání důvodu.
 - c. Výpovědní doba smlouvy je 30 dnů a začíná běžet prvním dnem od doručení výpovědi smlouvy.
 - d. V případě oboustranné vzájemné dohody smlouva zaniká dohodou a pro tento případ platí, že zanikají veškerá práva a povinnosti, která na základě smlouvy získal Zákazník i Poskytovatel, a Poskytovatel je oprávněn ukončit ke sjednanému dni poskytování služeb a odstranit z prostor budovy svá technologická zařízení, která má ve svém vlastnictví.
 - e. V případě ukončení smlouvy se Zákazník zavazuje umožnit Poskytovateli demontovat do 30 dnů od ukončení smlouvy pronajaté technologické zařízení dle článku II. odst. 1. všeobecných podmínek, a to bez zbytečného odkladu. Pokud Zákazník nemožná demontáž zařízení, je Poskytovateli oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené ve smlouvě a Zákazník se zavazuje jej uhradit Poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu Poskytovatelem.
 - f. Ukončení smlouvy ze strany Zákazníka je dále možné v případě smrti Zákazníka nebo zánikem smluvní strany.
 - g. Poskytovatel může dále vypovědět Smlouvu v případě, kdy Zákazník platil soustavně opožděně nebo soustavně neplatil vyúčtování ceny služeb, přičemž za soustavné požděné placení se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a za soustavné neplacení se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny za Služby.

- h. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu v případě, že je proti Zákazníkovi vedeno insolvenční řízení, nebo je proti němu nařízena exekuce.
- i. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu v případě, že:
 - i. přestane být dle příslušných právních předpisů způsobilý poskytovat objednanou Službu;
 - ii. Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování Služby;
 - iii. pokud z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není Poskytovatel schopen Službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.
- j. Poskytovatel má právo jednostranně změnit jakoukoliv část smluvní dokumentace, včetně cen. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje Zákazníka informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu nahlášenou Zákazníkem. Pokud Zákazník se změnou nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dní smlouvu vypovědět, s tím, že výpovědní doba činí 2 měsíce. Toto neplatí v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, kdy je Poskytovatel povinen Zákazníka o těchto změnách prokazatelně informovat způsobem, který si zvolil pro vyúčtování s tím, že Zákazník má v takovém případě právo ve lhůtě 30 dní smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti těchto změn, a to bez sankce. Toto právo Zákazníkovi nevzniká, pokud jde o změnu smluvní dokumentace na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu či jiného orgánu veřejné či státní moci.

V. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Zákazníkovi v dohodnuté kvalitě vyplývající z uzavřené smlouvy a Parametrů Služby internet, za cenu dle platného Ceníku a za podmínek dle těchto Všeobecných obchodních podmínek.
2. Poskytovatel je povinen přidělit Zákazníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci Služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je Poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je Poskytovatel povinen oznámit Zákazníkovi.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Zákazníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování Služby s tím, že Zákazník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.
4. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce Zákazníka, jakož i za informace a údaje použité Zákazníkem v souvislosti s užíváním služeb.
5. Poskytovatel je povinen v případě, že Zákazník neuhradí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za Služby, Zákazníka prokazatelně na toto prodlení upozornit a stanovit mu náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden od dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradí lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit poskytování Služby. Za toto prokazatelné upozornění si může Poskytovatel účtovat nákladově orientovaný poplatek stanovený aktuálním Ceníkem.
6. Poskytovatel je oprávněn účtovat si veškeré účelně vynaložené náklady spojené se zajištěním dlužných plateb neuhrazených ve lhůtě splatnosti.
7. Poskytovatel je oprávněn použít na úhradu dlužných částek po lhůtě splatnosti případnou vratnou kauci a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek.
8. V případě, že je vyúčtování ceny za Služby uhrazeno ve lhůtě splatnosti jen částečně, je Poskytovatel povinen Zákazníka na tuto skutečnost prokazatelně upozornit a stanovit mu náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden od dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradí lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit poskytování Služby. Za toto prokazatelné upozornění si může Poskytovatel účtovat nákladově orientovaný poplatek stanovený aktuálním Ceníkem.
9. V případě, že Zákazník uhradí v náhradní lhůtě plnění jen částečně, může Poskytovatel omezit poskytování Služby.
10. Poskytovatel je oprávněn omezit anebo přerušit poskytování služeb v případě zásahu vyšší moci.
11. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování služeb třetími stranami, přičemž Zákazníkovi zůstává odpovědný za kvalitu a cenové podmínky Služby, jako by ji poskytoval on sám.
12. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení Zákazníkem na infocentrum a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy

provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie apod. 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, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či povětrnostní vlivy.

13. 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 stanovená kvalita či 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 jejích nedílných součástí Zákazníkem.
14. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Zákazníka. V těchto případech je Zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného Ceníku Poskytovatele.
15. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby a Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu, která mohla Zákazníkovi vzniknout v důsledku neposkytnutí Služby nebo snížení její kvality.
16. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby TV, pokud důvody snížení kvality této Služby jsou na straně Poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Poskytovatel přebírá.
17. V případě Služby TV Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobenou zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje Službu TV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou dobu nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně Poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá.

VI. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače, pokud není dohodnuto ve smlouvě jinak (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. Koncové zařízení Zákazníka musí splňovat technické a bezpečnostní specifikace definované Poskytovatelem, ale je zcela na volbě Zákazníka, zda si koncové zařízení pořídí u Poskytovatele nebo si ho obstará sám. Zákazník se může rozhodnout také pořídit si vlastní přijímací zařízení, které si nepořídí od Poskytovatele. Takové zařízení musí splňovat všechny technické a bezpečnostní specifikace definované Poskytovatelem pro zajištění kompatibility a operability se sítí Poskytovatele. V případě připojení vlastních zařízení než zařízení dodaných Poskytovatelem nenese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost Služby, ale nese odpovědnost pouze za přenos informací v části sítě až k vlastnímu zařízení Zákazníka a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti Služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech kvalitu poskytovaných služeb.
2. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému bodu sítě Poskytovatele či koncovému zařízení Poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu.
3. Zákazník není oprávněn poskytovat či přeprodávat Služby Poskytovatele třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Zákazníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručením vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila Poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši, a je oprávněn Zákazníka odpojit.

4. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez souhlasu Poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení, jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Zákazník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
5. Zákazník není oprávněn si měnit IP adresu koncového zařízení sítě a kterou komunikuje do sítě Internet.
6. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
7. Zákazník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat Poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby Zákazníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.), a to osobně na infocentru nebo elektronicky na e-mail nebo písemně doporučenou poštou zaslano na adresu Poskytovatele.
8. Zákazník je povinen Poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Zákazníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn Zákazníka odpojit. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejích nedílných součástí ze strany Zákazníka dojde ke snížení kvality poskytované Služby, nemá Zákazník nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za Službu nebo její poměrné části.
9. Zákazník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, případně že nikoliv z viny Poskytovatele při instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.
10. Zákazník je povinen zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby a uhradit Poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újm, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění Zákazníka Poskytovateli vznikly.
11. Zákazník je povinen učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovoleným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele, které je součástí sítě elektronických komunikací, umístěným v lokalitě Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit a bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele neměnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Zákazníka oproti stavu při zřízení příslušné Služby.
12. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel vede elektronickou databázi Zákazníkem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může měřit objem dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
13. Zákazník bere na vědomí, že práce na zařízeních Poskytovatele může vést k výpadku služeb. Zákazník je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
14. Zákazník bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není zabezpečená a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat Zákazníka umístěných na jeho koncovém zařízení.
15. V případě využívání Služby TV 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 TV 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 uzavřenou smlouvu s okamžitou platností vypovědět.
16. Zákazník je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na infocentrum Poskytovatele, které je dostupné na telefonním čísle: +420211222194 a to v pracovních dnech od 09.00 do 18.00 hodin. E-mailový kontakt je info@jmnetworks.cz. Pokud Zákazník neohlásí poruchu, považuje se Služba za bezchybnou.
17. Zákazník se dále zavazuje zejména:
- Platit ceny za Služby ve stanoveném termínu, ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí Služby, platných podmínek Poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané Služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami;
 - Nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
 - Nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Zákazníka, k jeho softwaru nebo datům;
 - Nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
 - Zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména:
 - nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.;
 - nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití.
 - alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah nahlášené e-mailové schránky. Pokud tak neučiní, považuje se pošta odeslaná Poskytovatelem a určená Zákazníkovi za týden od odeslání za doručenou;
 - uhradit Poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané Zákazníkem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích Poskytovatele a to dle aktuálního Ceníku servisních poplatků;
 - uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohledáváním plateb, pokud nebyly platby řádně a v souladu se Smlouvou a VOP označeny a rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného Ceníku Poskytovatele.
18. Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb Zákazníkovi a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je Zákazník povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se záписка obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši. Výjimkou je po rušení bodu 14. bod a., kdy Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní na prodlení s úhradou či na nedostatečnou úhradu za poskytnuté Služby a stanoví náhradní lhůtu plnění, která není kratší než týden. Po marném uplynutí této náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb Zákazníkovi.

VII. Ceny a vyúčtování

- Zákazník je povinen za poskytnuté Služby hradit dle smlouvy a nejpozději do data splatnosti uvedeného ve smlouvě nebo do desátého dne účtovaného období (kalendářní měsíc), pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak, či dle vystaveného řádného daňového dokladu.
- Zaplacením ceny za poskytovanou Službu se rozumí její připsání na účet Poskytovatele.
- Poskytovatel a Zákazník se tímto dohodli a Zákazník tedy výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel zasílá Zákazníkovi, přehledné a srozumitelné doklady zaplacených částek a poskytnuté Služby v elektronické podobě e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě, písemně dle smlouvy. Vyhotovení dokladů v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou je Poskytovatelem zpoplatněno na nákladovém principu dle platného Ceníku. V případě, že je ve smlouvě uzavřené se Zákazníkem, který je právnickou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve smlouvě. Vyhotovení podrobného výpisu v tištěné formě i jeho případné zaslání Zákazníkovi poštou může být Poskytovatelem zpoplatněno.

4. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
5. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správný variabilní 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 částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku v případě, že platba je 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.
6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s Poskytovatelem uzavřeno více technických podmínek na více služeb el. komunikací, a je jí na základě dohody s Poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Zákazníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené Služby odpojit.
7. Výše a forma plateb cen za Služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti Zákazníka. Návrh na takovou změnu je Zákazník povinen Poskytovateli oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít a to písemně poštou nebo e-mailem zaslaným na adresu Poskytovatele. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude provedena v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla žádost doručena. Změna tematických televizí bude Poskytovatelem provedena na základě žádosti Zákazníka zpravidla v průběhu dne následujícího po dni podání žádosti a to pouze za podmínky zachování stávajícího počtu tv kanálů; takovou změnu nelze provést častěji než po uplynutí jednoho měsíce následujícího po dni provedení poslední změny. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.jmnetworks.cz.
8. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované Služby, jakož i způsob a interval plateb cen za Služby a to v souladu se svým platným Ceníkem. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje Zákazníka informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu nahlášenou Zákazníkem. Pokud Zákazník se změnou ceny nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dní smlouvu vypovědět, s tím, že výpovědní doba činí 2 měsíce. Toto neplatí v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, kdy je Poskytovatel povinen Zákazníka o těchto změnách prokazatelně informovat způsobem, který si zvolil pro vyúčtování s tím, že Zákazník má v takovém případě právo ve lhůtě 30 dní smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti těchto změn, a to bez sankce. Pokud tento nesouhlas neuplatní ve výše uvedené době, považuje se nová cena za cenu sjednanou.
9. V případě, že je Zákazník v prodlení s hrazením svých závazků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je Poskytovatel mimo omezení služeb nebo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1 % za každý započatý den prodlení.
10. Pokud Zákazník uhradil Poskytovateli předem poplatky za Služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti Zákazníka.
11. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované Služby, jakož i způsob a interval plateb cen za Služby a to v souladu se svým platným Ceníkem. O těchto změnách se Poskytovatel zavazuje Zákazníka informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu nahlášenou Zákazníkem. Pokud Zákazník se změnou ceny nesouhlasí, má právo ve lhůtě 30 dní smlouvu vypovědět, s tím, že výpovědní doba činí 2 měsíce. Toto neplatí v případě, že Zákazníkem je spotřebitel, kdy je Poskytovatel povinen Zákazníka o těchto změnách prokazatelně informovat způsobem, který si zvolil pro vyúčtování s tím, že Zákazník má v takovém případě právo ve lhůtě 30 dní smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti těchto změn, a to bez sankce. Pokud tento nesouhlas neuplatní ve výše uvedené době, považuje se nová cena za cenu sjednanou.
12. V případě, že je Zákazník v prodlení s hrazením svých závazků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je Poskytovatel mimo omezení služeb nebo ukončení smlouvy také

oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.

13. Pokud Zákazník uhradil Poskytovateli předem poplatky za Služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti Zákazníka.

VIII. Parametry a kvalita Služby Internet

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry Služby internet zveřejněném na webových stránkách Poskytovatele www.jmnetworks.cz.
2. Vliv odchylek na kvalitu Služby internet a vliv na práva Zákazníka, pokud je spotřebitelem, je popsán v dokumentu Parametry Služby internet.
3. Pokud Zákazník využívá od Poskytovatele paralelně se Službami přístupu k internetu i jiné Služby (např. IPTV, VoIP), 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 smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané Služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky Zákazníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito Službami nijak omezena.

IX. Opatření řízení provozu

1. Poskytovatel je oprávněn v odůvodněných případech používat opatření řízení a měření provozu k zabránění naplnění kapacity připojení a omezení, které mohou mít vliv na kvalitu poskytované Služby.
2. 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 Zákazníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Zákazníka nejsou v tomto směru nijak dotčena.
3. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání.
4. 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 nebudou 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.

X. Reklama

1. Zákazník má právo uplatnit reklamací na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklama se uplatňuje zpravidla telefonicky na infocentru Poskytovatele, které je dostupné na telefonním čísle: +420211222194 a to v pracovních dnech od 09.00 do 18.00 hodin. E-mailový kontakt je info@jmnetworks.cz.
3. Reklamací na vyúčtování ceny Služby je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamacie. Pokud vyřízení reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním

provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

5. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamacie, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li se Zákazníkem dohodnuto jinak.
6. Reklamaci na poskytnutou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
7. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu.
8. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku obchodních podmínek se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

XI. Společná a závěrečná ustanovení

1. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.
2. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.
3. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu Zákazníka.
4. Smluvní strany se zavazují, že vždy nejprve zkusí řešit jakékoliv spory vyplývající z této smlouvy nejprve dohodou a až v případě jejího nedosažení využijí další možnosti, jako jsou mimosoudní řešení sporů a řešení sporů ve správním řízení či v soudním řízení.
5. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporu podle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. V případě sporu o Služby elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), v případě sporů netýkajících se služeb elektronických komunikací je místem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
6. Smluvní strany 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).
7. Poskytovatel zpracovává osobní údaje ve smyslu Nařízení EU 2016/679 a zákona 110/2019 Sb. Podrobnosti jsou uvedeny v Prohlášení o zpracování osobních údajů dostupném na stránkách www.jmnetworks.cz, kde jsou informace mimo jiné o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, o právních důvodech zpracování osobních údajů, lhůty, kdy jsou osobní údaje zpracovávány a po jejichž uplynutí jsou vymazány a zejména práva subjektů osobních údajů.
8. Subjekt údajů (Zákazník) bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů v souladu s tímto Prohlášením a platnou legislativou, sám nebo prostřednictvím dalších osob (zpracovatelů či třetích stran), za účely definovanými v Prohlášení a na základě zákonných požadavků kladených na Poskytovatele, a dále za účelem provozování a ochrany sítí elektronických komunikací, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném dosažení těchto účelů a pro přenos sítěmi elektronických komunikací, a to po dobu definovanou v Prohlášení a v souladu s interními předpisy Poskytovatele pro ochranu osobních údajů.
9. Skutečností smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
10. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, Ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2021