

# Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PODA a.s.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací anebo případně dalších sjednaných služeb (dále též jen „služba“ či „služby“) společností PODA a.s., IČO: 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 702 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, pod sp. zn. B 4020 (dále jen „Poskytovatel“), osobám, které s Poskytovatelem uzavřely smlouvu o poskytování těchto služeb (dále jen „Účastník“).

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi (dále jen „Smlouva“) podle zákona č. 127/2005 Sb. zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“ nebo jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 odstavec 1 a § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a informace dle § 63 odstavce 1 zákona o elektronických komunikacích.

1.3. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou:

Název Poskytovatele: PODA a.s.

Adresa Poskytovatele: 28. října 1168/102, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava

Kontaktní

Telefonní čí

Internetov

## 2. Obsah Smlouvy

2.1. Nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem jsou následující dokumenty:

2.1.1. tato smlouva (tzn. dokument podepsaný Poskytovatelem a Účastníkem viz odst. 3.1.37 těchto podmínek);

2.1.2. tyto všeobecné podmínky;

2.1.3. smluvní smlouvy, bylo-li poskytnuto (odst. 3.1.32 těchto podmínek);

2.1.4. určení konkrétních rychlostí služeb, byla-li Smlouva uzavřena před 1. 7. 2022;

2.1.5. ceník poskytovanych služeb (dále jen „ceník“), a to v rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě;

2.1.6. sdělení ověřovacího kódu Účastníka (dále také jen „OKÚ“) a/nebo ověřovacího kódu pro přenos služby přístupu k internetu, pokud je pro sjednanou službu relevantní, není-li příslušný kód uveden v těle smlouvy;

2.1.7. případně speciální podmínky vydané Poskytovatelem pro konkrétní službu;

2.1.8. případně dodatky Smlouvy nebo jiné projevy vůle, z nichž vyplývá změna Smlouvy, bez ohledu na jejich formu.

2.2. Dokumenty tvořící Smlouvu uvedené v pododstavcích 2.1.2., 2.1.4., 2.1.5. a 2.1.7. těchto podmínek jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele na adrese: <https://www.poda.cz> (dále také jen „internetové stránky Poskytovatele“). Dokumenty uvedené v pododstavcích 2.1.1., 2.1.3., 2.1.6. a 2.1.8. těchto podmínek, jsou-li pro Smlouvu relevantní, jsou Účastníkovi dostupné v jeho klientské zóně.

2.3. V případě, že Účastník má zájem sjednat s Poskytovatelem další službu (nad rámec služby již sjednané Smlouvou), uplatní se pro takovou další službu cena podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného v době sjednání další služby. Aktuální ceník je přístupný na internetových stránkách Poskytovatele.

2.4. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu platí ustanovení těla smlouvy, poté ustanovení všeobecných podmínek a následně ustanovení dalších dokumentů uvedených v odstavci 2.1. v pořadí, v jakém jsou ve výčtu zahrnuty. Je-li Účastník spotřebitelem, platí v případě rozporu mezi ustanoveními dokumentů tvořících Smlouvu ustanovení, které je pro Účastníka příznivější.

## 3. Definice pojmů

3.1. Pro účely Smlouvy:

3.1.1. autentizačním číslem Účastníka se rozumí jeho telefonní číslo uvedené v těle smlouvy nebo jiné číslo, které Účastník Poskytovateli sdělil po uzavření Smlouvy za účelem komunikace ve věci Smlouvy;

3.1.2. běžně dostupnou rychlostí se rozumí 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. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. Kb/s nebo Mb/s);

3.1.3. ČTÚ se rozumí Český telekomunikační úřad;

3.1.4. datová služba v pevném místě je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní přístupovou síť. Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Poskytovatel je oprávněn odebrat Účastníkovi přidělené IP adresy a nahradit je adresami jinými i bez souhlasu Účastníka, a to i včetně IP adresy zařízení Účastníka, z nezbytných provozních nebo technických důvodů. V případě změny IP adresy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost; nárok na náhradu případně vzniklé újmy v souvislosti se změnou IP adresy Účastníkovi nepřislouží. Smlouva o poskytování datové služby je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem D;

3.1.5. den zahájení poskytování služeb znamená první provozní den, kdy Účastník začne využívat služby nebo jejich část;

3.1.6. geografickým číslem se rozumí číslo z číselovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování komunikace na fyzické umístění koncového bodu veřejné komunikační sítě;

3.1.7. hlasová služba v pevném místě (pevná linka) je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní přístupovou síť. Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Smlouva o poskytování hlasové služby v pevném místě je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem T;

3.1.8. identifikačními údaji Účastníka se rozumí v případě fyzické osoby nepodnikající její jméno, příjmení, datum narození a bydliště, v případě fyzické osoby podnikající její obchodní jméno, IČ a sídlo a v případě právnické osoby její obchodní firma, IČ a sídlo a ve všech případech také korespondenční adresa, kterou Účastník nahlásil Poskytovateli jako svou adresu pro doručování dokumentů.

3.1.9. inzerovanou rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou Poskytovatel 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);

3.1.10. klientská zóna je zákaznický portál přístupný na internetových stránkách Poskytovatele, pomocí kterého může Účastník získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, získat vyúčtování, komunikovat s příslušnými odděleními Poskytovatele a měnit parametry Smlouvy. Klientská zóna funguje také jako nepřetržitě přístupná schránka, do které mohou být Účastníkovi doručovány dokumenty. Klientská zóna však není určena k dlouhodobé archivaci dokumentů. Účastník si může veškeré dokumenty doručené Poskytovatelem do klientské zóny stáhnout a archivovat. Klientská zóna je Účastníkovi přístupná ještě 3 měsíce ode dne ukončení Smlouvy;

3.1.11. klientským centrem se rozumí provozovna Poskytovatele, která je určena ke kontaktu se zákazníky a uvedená v seznamu klientských center Poskytovatele na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.poda.cz>;

3.1.12. komunikační síť znamená síť elektronických komunikací používaná Poskytovatelem k poskytování služeb elektronických komunikací;

3.1.13. koncovým bodem sítě se rozumí fyzický bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka;

3.1.14. malým podnikem se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost, bez ohledu na svou právní formu, který zaměstnává méně než 50 osob a jehož roční obrát nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 10 milionů EUR;

3.1.15. maximální rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat stanovená 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 přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. 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);

**3.1.16.** mikropodnikem se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost, bez ohledu na svou právní formu, který zaměstnává méně než 10 osob a jehož roční obrát nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 2 miliony EUR;

**3.1.17.** minimální dobou užívání služeb se rozumí doba takto označená a sjednaná ve Smlouvě jako doba, po kterou se Účastník zavázal k užívání služeb sjednaných ve Smlouvě. Minimální doba užívání služeb začíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby Účastníkovi a prodlužuje se o dobu, kdy byla služba poskytována Účastníkovi bezúplatně. V případě nedodržení minimální doby užívání služeb je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za předčasné ukončení Smlouvy ve smyslu odst.12.13. podmíněk, nebo smluvní pokutu, pakliže Smlouvu před uplynutím minimální doby užívání služeb ukončí Poskytovatel z důvodu porušení povinností Účastníka podle odst. 12.15. podmíněk. V situaci, kdy je mezi smluvními stranami sjednána podmíněná sleva z poplatku za zavedení připojení nebo jiného jednorázového poplatku podle odst. 8.7. podmíněk, vzniká v případě, kdy je Smlouva ukončena před uplynutím minimální doby užívání služeb, Účastníkovi také povinnost uhradit Poskytovateli předmětný poplatek, ve vztahu, ke kterému podmíněná sleva zanikla (viz odst. 8.7. podmíněk);

**3.1.18.** minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se Poskytovatel 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, což 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);

**3.1.19.** místo instalace je sídlo či bydliště Účastníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak;

**3.1.20.** mobilní služba je pro účely Smlouvy definována jako služba přenosu hlasu či dat prostřednictvím zařízení vybaveného SIM kartou. Pro provoz mobilních služeb může Poskytovatel využívat přístupovou mobilní síť jiných operátorů. Dostupnost mobilní hlasové nebo datové služby je technicky podmíněna dostupností signálu mobilní sítě. Smlouva o poskytování mobilní služby je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem M.

**3.1.21.** geografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem, zejména číslo pro přístup ke službám na účet volaného ke službám s vyjádřenou cenou a účastnické číslo veřejné mobilní komunikační sítě;

**3.1.23.** osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové či datové či TV služby v pevném místě jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti Poskytovatele, a dále zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti Poskytovatele z jakéhokoliv důvodu. S osobou předem vyloučenou Poskytovatel Smlouvu neuzavře;

**3.1.24.** osobní údaj je každá informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů). Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor (např. jméno, příjmení, telefonní číslo, emailová adresa apod.);

**3.1.25.** pevně namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, namontované napevno v místě instalace za účelem poskytování služeb;

**3.1.26.** poplatek za zavedení připojení znamená jednorázový poplatek za zavedení připojení na místo sjednané ve Smlouvě a/nebo aktivaci služby včetně administrativního a kapacitního zajištění zahájení jejího poskytování;

**3.1.27.** Poskytovatel znamená společnost PODA a.s., IČ: 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 702 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. B 4020;

**3.1.28.** provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování;

**3.1.29.** přenosné zařízení je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele umístěné u Účastníka za účelem poskytování Služeb. Za přenosné zařízení Poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, optické koncové zařízení, telefonní přístroj a set-top-box, pokud není určeno jinak;

**3.1.30.** přístupová síť znamená síť provozovaná Poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem;

**3.1.31.** servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby Účastníkovi. Servisní rozhraní sítě jsou definována v dokumentu „Podporovaná rozhraní veřejné komunikační sítě společnosti PODA a.s.“, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele;

**3.1.32.** shrnutím smlouvy je písemná informace podle § 63 odstavce 5 ZEK poskytnutá před uzavřením Smlouvy Účastníkovi, který je spotřebitelem nebo který před uzavřením Smlouvy doloží Poskytovateli své postavení mikropodniku, malého podniku nebo neziskové organizace, a nároku na poskytnutí shrnutí smlouvy se neztéká;

**3.1.33.** službou se rozumí služba elektronických komunikací nebo případně další služba sjednaná ve Smlouvě;

**3.1.34.** Smlouvou se rozumí smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem o poskytování služeb elektronických komunikací nebo jiná smlouva dle odstavce 1.2. těchto podmínek včetně podmínek a dokumentů uvedených v odstavci 2.1. těchto podmínek, případně dalších dokumentů výslovně sjednaných mezi Poskytovatelem a Účastníkem;

**3.1.35.** smluvní strana znamená Poskytovatel, Účastník nebo kterýkoliv z nich;

**3.1.36.** spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná;

**3.1.37.** tělo smlouvy znamená dokument označený „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“, „Smlouva o poskytnutí mobilních služeb PODA“ nebo „Smlouva o poskytnutí neveřejné telefonní služby PODA voice“ případně jiný obdobný dokument podepsaný Poskytovatelem a Účastníkem, který obsahuje označení poskytované služby; podepsaným dokumentem se pro potřeby tohoto pododstavce rozumí také dokument podepsaný elektronicky nebo v případě smluv uzavřených před 1. 7. 2022 též odsouhlasený telefonicky;

**3.1.38.** tísňovou komunikací se rozumí komunikace pomocí interpersonálních komunikačních služeb mezi uživatelem a centrem tísňové komunikace, jejímž cílem je požadovat a získat od tísňových služeb pomoc při mimořádných událostech. Tísňová komunikace zahrnuje volání, zaslání zpráv SMS a případně další způsoby komunikace dle příslušného doporučení ministerstva vnitra;

**3.1.39.** TV služba je IPTV služba - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Smlouva o poskytování TV služby je obvykle označena v číselné specifikaci v těle smlouvy písmenem D;

**3.1.40.** Účastník znamená každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu;

**3.1.41.** uživatel znamená každý, kdo užívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;

**3.1.42.** velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, 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;

**3.1.43.** velká opakující se odchylka od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut;

**3.1.44.** velká trvalá odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, 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;

**3.1.45.** velká trvalá odchylka od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut;

**3.1.46.** zákonem se rozumí jakýkoliv platný a účinný právní předpis, který dopadá na práva a povinnosti smluvních stran, nebo kterýkoliv z nich. Zákonem se pro potřeby Smlouvy může rozumět i přímo použitelný předpis Evropské unie;

**3.1.47.** zařízeními Poskytovatele jsou Přenosná zařízení a Pevně namontovaná zařízení;

**3.1.48.** zařízení Účastníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví Účastníka nebo třetí strany, používaný Účastníkem, umístěný v prostorách Účastníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).

**3.2.** Skutečnost, že je Účastník mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží Účastník Poskytovateli písemným prohlášením, v němž uvede také, zda se vzdává práv, která zákon nebo Smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím. Nedodá-li Účastník Poskytovateli prohlášení dle tohoto odstavce, práva, která zákon nebo Smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím, se na takového Účastníka nevztahují.

## 4. Uzavření Smlouvy

4.1. Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně Poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (mimo provozovny Poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím klientské zóny nebo e-mailu).

4.2. Smlouva může být uzavřena a archivována i pouze v elektronické podobě. Smlouva může být uzavřena, resp. podepsána také pomocí elektronického zařízení (např. tabletu) za přítomnosti obou smluvních stran či jejich zástupců. Podpisy i Smlouva jsou po jejím uzavření zabezpečeny proti změnám. Stejně mohou být mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavírány další smluvní dokumenty.

4.3. Poskytovatel poskytne Účastníkovi potvrzení o uzavření Smlouvy v textové podobě v přiměřené době po jejím uzavření, a to uložením textu Smlouvy do klientské zóny Účastníka. Pro Smlouvy uzavřené před 1. lednem 2022 platí, že přístup k těmto Smlouvám může být Účastníkovi umožněn dle možností Poskytovatele buď v elektronické podobě prostřednictvím klientské zóny nebo po předchozí domluvě v listinné podobě na klientském centru Poskytovatele.

4.4. Smlouva je uzavírána v českém jazyce

4.5. Smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu Poskytovatelem a Účastníkem, je-li uzavírána v listinné podobě, Smlouva uzavíraná elektronicky nebo prostředky komunikace na dálku je uzavřena okamžikem podpisu Smlouvy v klientské zóně, která bude pro zájemce o uzavření Smlouvy zřízena před uzavřením Smlouvy.

4.6. Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit Poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit Poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Pokud zájemce o uzavření Smlouvy nesplní podmínky pro její uzavření, zejména pokud zájemce o uzavření Smlouvy uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů a právo užívat místo instalace, neplnil nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit, nesložil požadovanou finanční jistotu (viz odst. 4 / podmínky), tyto podmínky přijal s výhradou či odchylkami nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, není Poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.

4.7. Existují-li objektivní důvody, pro které mohou vyvstát pochybnosti o tom, že pohledávky Poskytovatele ze Smlouvy budou řádně nebo včas uspokojeny, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka složení finanční jistoty. Jistotu tak může Poskytovatel požadovat, mimo jiné, zejména v případě, že Účastník již v minulosti byl v prodlení s plněním peněžního dluhu u Poskytovatele nebo je Účastník veden v registru dlužníků dostupném Poskytovateli (insolvenční rejstřík, evidence exekucí, SOLUS). Vše jistoty je upravena v ceníku. Poskytovatel může jistotu započítat na jakoukoli svou pohledávku vůči Účastníkovi, která nebyla uložena ani 15 dnů po splatnosti. V případě nevyčerpání jistoty Poskytovatel jistotu vrátí Účastníkovi nejpozději do 15 dnů od zániku Smlouvy na bankovní účet, který Účastník Poskytovateli k účelu vrácení jistoty sdělil; ne však dříve, než Účastník Poskytovateli uhradí veškeré své dluhy po splatnosti. Jistota není úročena.

4.8. Na Účastníka, který při uzavírání Smlouvy Poskytovateli sdělil své IČ, které bylo následně uvedeno v těle smlouvy, se uplatní ustanovení Smlouvy týkající se podnikatelů, neurčuje-li zákon nebo Smlouva jinak

4.9. Není-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi Poskytovatelem a Účastníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb Poskytovatelem. Rozhodující je přitom evidence vedená Poskytovatelem.

## 5. Poskytování služeb a její kvalita

5.1. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi služby elektronických komunikací sjednané ve Smlouvě nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li Smlouva jinak, a to v kvalitě sjednané ve Smlouvě nebo stanovené zákonem.

5.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb nejpozději do 60 dnů od podpisu Smlouvy oběma stranami. Účastník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud Účastník uvedenou součinnost neposkytne, může Poskytovatel odložit zahájení poskytování služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může Poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy s Účastníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady Poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb. Je-li Účastníkem podnikatel, Poskytovatel není odpovědný za prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro Poskytovatele; v případě tohoto prodlení má Poskytovatel právo zahájit poskytování služeb později.

5.3. Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb; výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost. Na žádost Poskytovatele je Účastník povinen umožnit Poskytovateli kontrolu poskytování služeb a Účastník je povinen bezodkladně poskytnout Poskytovateli plnou součinnost, mimo jiné umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele v místě jeho instalace. Při porušení povinnosti poskytnout součinnost dle tohoto odstavce uhradí Účastník Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků Poskytovatele na úhradu vzniklé škody. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahuje na Účastníky, kteří jsou podnikateli a využívají službu Poskytovatele určenou pro podnikatele.

5.4. Účastník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a platnými právními předpisy. Účastník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užít služby k účelům, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb Účastníkem. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb Poskytovatele.

5.5. Je-li ve Smlouvě sjednáno, že služba přístupu k internetu nebo telefonní služba je účtována na základě času nebo objemu spotřeby, je Účastník oprávněn využívat prostřednictvím klientské zóny funkci sledování a kontroly využívání každé z účtovaných služeb.

5.6. Vysvětlení toho, jaký praktický dopad mohou mít případná omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby na služby přístupu k internetu, a to zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb je uvedeno v ceníku.

5.7. Účastník je povinen při uzavření Smlouvy na hlasové či mobilní služby zvolit si prostřednictvím svého účtu v klientské zóně volací limit, tedy celkovou cenu služeb, které bude využívat. Pokud volací limit nezvolí, je tak oprávněn učinit Poskytovatel. V případě neadekvátní výše volacího limitu má právo jej Poskytovatel upravit. O dosažení volacího limitu bude Poskytovatel Účastníka informovat; informace je pouze orientační. Následky vyčerpání tohoto limitu si Účastník může zvolit prostřednictvím klientské zóny.

5.8. Poskytovatel je oprávněn stanovit pro poskytování hlasových či mobilních služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období. Pokud Účastník dosáhne maximálního finančního limitu, je Poskytovatel oprávněn požadovat před poskytnutím dalších služeb složení zálohy na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb. Při vyčerpání limitu je v případě hlasových služeb možné nadále hovory přijímat ale nikoliv uskutečňovat, to neplatí pro tísňovou komunikaci. V případě nevyčerpání zálohy Poskytovatel zálohu vrátí Účastníkovi nejpozději do 15 dnů od zániku Smlouvy na bankovní účet, který Účastník Poskytovateli pro účely vrácení zálohy sdělil; ne však dříve, než Účastník Poskytovateli uhradí veškeré své dluhy po splatnosti. Záloha není úročena.

5.9. Maximální rychlost, inzerovaná rychlost běžně dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v těle smlouvy nebo v případě smluv uzavřených před 1. 7. 2022 v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je dostupný na stránkách Poskytovatele na adrese <https://www.poda.cz>.

5.10. Kvalita služeb je závislá na vnějších vlivech, jako je počasí, bouřky, povodně, zemětřesení, rušení třetími osobami, poruchy či poškození sítě, nepříznivé výšlací podmínky či výpadky dodávek elektrické energie nebo výpadky služeb třetích stran nezbytných pro provoz komunikační sítě. V důsledku těchto vlivů může dojít ke zhoršení kvality služby nebo až k jejímu úplnému výpadku, a to až do doby ukončení působení vnějšího vlivu.

5.11. Nastane-li v při poskytování služeb velká trvající nebo velká pravidelně se opakující odchylka od skutečného výkonu služby přístupu k internetu ve vztahu k rychlosti či jiným parametrům kvality služby od výkonu sjednaného ve Smlouvě, má Účastník právo uplatnit reklamaci poskytnuté služby tak, jak je uvedeno v těchto podmínkách. Pro uplnění reklamace dle tohoto odstavce je nutné, aby byla velká trvající nebo velká pravidelně se opakující odchylka zjištěna pomocí mechanismu sledování ověřeného ČTÚ.

5.12. Poskytovatel Účastníkům hlasových služeb umožňuje bezplatné užívání tísňových čísel: 150 Hasičský záchranný sbor ČR, 155 7dravotnická záchranná služba, 158 Policie ČR, 156 Obecní (městská) policie a 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání. Poskytovatel zajišťuje Účastníkům nepřetržitý přístup k číslům tísňové komunikace. Poskytovatel v případě služby hlasové služby poskytované prostřednictvím mobilní veřejné komunikační sítě je povinen pro každou tísňovou komunikaci bezodkladně a bezplatně zpřístupnit centru tísňové komunikace lokalizační údaje a jiné údaje, které umožňují lokalizaci a identifikaci Účastníka tísňové komunikace, včetně údajů generovaných telekomunikačním koncovým zařízením. Jsou-li v souvislosti s tísňovou komunikací telekomunikačním koncovým zařízením, z něhož je komunikace uskutečněna, automaticky vytvářeny a centru tísňové komunikace odesílány informace obsahující údaje o tom, kde se Účastník tísňové komunikace nachází, není k tomu třeba souhlasu osoby, již se údaje týkají.

5.13. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 ZEK na žádost Účastníka službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Služba identifikace účastnického čísla je zpoplatněna v souladu s ceníkem.

**5.14.** Uskutečňuje-li Účastník, popřípadě uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je Poskytovatel povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit ve své síti přístup telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého je tato komunikace uskutečňována, k veřejné komunikační síti. O opětovném umožnění přístupu k veřejné komunikační síti rozhoduje Úřad na žádost Účastníka.

**5.15.** Poskytovatel poskytuje všem Účastníkům, kteří mají ve Smlouvě sjednáno poskytování telefonní služby, volání na evropská harmonizovaná čísla dle Rozhodnutí Komise 2007/116/ES ze dne 15. února 2007 o vyhrazení vnitrostátního číselného rozsahu pro harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou. Volání na tato evropská harmonizovaná čísla je bezplatné a nevyžaduje použití jakéhokoliv platebního prostředku.

**5.16.** V případě poskytování hlasových služeb může Poskytovatel bezplatně předávat dotčeným Účastníkům v určité územní oblasti veřejné výstrahy týkající se bezprostředně hrožících nebo nastalých mimořádných událostí, krizových situací a jiných závažných událostí ohrožujících život a zdraví osob.

**5.17.** Poskytovatel má právo za účelem ochrany komunikační sítě a služeb provádět opatření řízení provozu, která mohou mít za následek dočasné přerušení či omezení všech služeb poskytovaných na základě Smlouvy

**5.18.** Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.

**5.19.** Poskytovatel má právo dle svého uvážení změnit technologii prostřednictvím které je Účastníkovi služba poskytována. Účastník je v takovém případě povinen poskytnout Poskytovateli přiměřenou součinnost související se změnou technologie.

**5.20.** Poskytovatel je ze zákona povinen při nebezpečí vzniku krizové situace na žádost Ministerstva vnitra a za krizového stavu poskytovat přednostně připojení k veřejné komunikační síti a přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací účastníkům krizové komunikace podle krizového zákona. Za tímto účelem je v rozsahu nezbytně nutném oprávněn omezit nebo přerušit poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Toto omezení může trvat pouze po dobu nezbytně nutnou a musí být zachován přístup k tísňovým číslům.

**5.21.** Poskytovatel neodpovídá při poskytování služby za obsah přenášených zpráv.

## 6. Koncové zařízení a zařízení Poskytovatele

**6.1.** Je-li to sjednáno v těle smlouvy nebo je-li to pro danou službu uvedeno v ceníku pronajme Smlouvou Poskytovatel Účastníkovi za účelem umožnění užívání služby koncové zařízení.

**6.2.** Je-li tak sjednáno ve Smlouvě, je koncové zařízení Účastníkovi poskytováno za úplatu sjednanou v těle smlouvy nebo uvedenou v ceníku. V ostatních případech může Poskytovatel Účastníkovi poskytnout koncové zařízení do výpůjčky, vyplývá-li potřeba takového koncového zařízení z těla smlouvy. Nájem nebo výpůjčka koncového zařízení dle tohoto odstavce trvá po dobu užívání služby, není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak. Koncové zařízení je Účastník oprávněn užívat jen za účelem využívání služeb Poskytovatele. Koncové zařízení je majetkem Poskytovatele a Účastník je povinen po ukončení poskytování služby, k jejímuž využívání bylo poskytnuto, povinen Poskytovateli na své náklady vrátit.

**6.3.** Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy v místě, kde má dle Smlouvy být služba poskytována. Účastník dává souhlas Poskytovateli a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, a to na základě výzvy Poskytovatele a v nezbytně nutných případech. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodně-li se Účastník písemně s Poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností Účastníka, a ten náklady na ni nese ze svého. V případě, že je to nezbytné pro provoz zařízení, je Účastník povinen zajistit na své náklady a riziko napájení zařízení elektrickou energií. Tato povinnost hradit náklady na elektrickou energii a nést příslušné riziko se vztahuje i na případy, kdy je zařízení pro poskytování služeb pro Účastníka umístěno v prostorách Poskytovatele (např. v případě poskytování služeb serverhostingu) nebo třetí osoby.

**6.4.** Účastník odpovídá za oprávnění k umístění zařízení, která jsou nezbytná pro poskytování služeb dle Smlouvy na místo, kde mají dle Smlouvy být služby poskytovány.

**6.5.** Účastník má právo zařízení poskytnuté Poskytovatelem užívat pouze za účelem příjmu služeb Poskytovatele. Účastník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů Poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat. Účastník přebírá plnou odpovědnost za zařízení Poskytovatele, které bylo u Účastníka umístěno. Tento závazek Účastníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu Účastníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně Účastníkovi. Účastník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. Účastník je povinen zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá Poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je Účastník povinen Poskytovatele o tomto informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

**6.6.** Poskytovatel přenechá Účastníkovi zařízení Poskytovatele ve stavu způsobilém k užívání. Účastník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku Poskytovatele; v případě prodlužení Účastníka se splněním této jeho povinnosti neodpovídá Poskytovatel za vzniklou škodu a rovněž nemá povinnost poskytnout Účastníkovi slevu na službu nebo jakoukoli jinou kompenzaci z titulu případného přerušení či vadného poskytnutí služby, ke kterému došlo v době, kdy byl Účastník v prodlužení se splněním této povinnosti. Zároveň Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či provozu poskytnutého zařízení, pokud o takovéto vadě zařízení či překážce v řádném provozu nevěděl v době poskytnutí zařízení.

**6.7.** Účastník je povinen po ukončení Smlouvy poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení Poskytovatele, které byly instalovány v souvislosti s poskytováním služby

**6.8.** Účastník je povinen vrátit zařízení Poskytovateli do 7 dnů od ukončení poskytování služby. Zařízení musí být plně funkční, kompletní a čisté. Případné vrácení zařízení před ukončením Smlouvy nezabývá Účastníka povinností platit Poskytovateli cenu služby až do ukončení Smlouvy. Lhůta 7 dnů na vrácení zařízení se neuplatní v případě, kdy Účastník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, odstoupí od Smlouvy podle odst. 12.8. podmínek; v takovém případě má Účastník právo vrátit zařízení ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od Smlouvy podle uvedeného odstavce (odst. 12.8. podmínek).

**6.9.** Bez ohledu na to, zda bylo Účastníkovi Poskytovatelem pronajato zařízení nebo nikoliv, je Účastník oprávněn při využívání služby přístupu k internetu využívat koncová zařízení podle svého vlastního výběru. Nejedná-li se o koncové zařízení poskytnuté Poskytovatelem, musí takové zařízení splňovat technické požadavky stanovené Poskytovatelem v dokumentu „Podporovaná rozhraní veřejné komunikační sítě společnosti PODA a.s.“, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele.

**6.10.** Využije-li Účastník práva využívat koncové zařízení, které není poskytnuto Poskytovatelem, odpovídá za provoz takového zařízení. Účastník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu takového zařízení nebo i případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám Poskytovatele. Úkony spojené s konfigurací sítě pro připojení vlastního zařízení Účastníka jsou zpoplatněny podle ceníku. Všechno zařízení Účastníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Účastník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

**6.11.** Poskytovatel může za mimořádných okolností koncové zařízení odpojit, je-li to nezbytné pro ochranu sítě a jestliže Účastníkovi neprodleně nabídne alternativní bezplatné řešení.

**6.12.** Účastník podpisem Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k zastupování Účastníka při výkonu oprávnění Účastníka ve smyslu § 104 ZEK (které zejm. stanoví povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživatelům tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru příjem rozhlasového a televizního vysílání provozovatelů vysílání podle zvláštního právního předpisu, a rovněž zřízení vnitřního komunikačního vedení), a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Účastníkovi a veškerým úkonům s tím spojeným.

## 7. Servisní podmínky

**7.1.** Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude Poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to Účastníkovi oznámit nejméně 1 pracovní den předem na svých internetových stránkách, e-mailem nebo prostřednictvím klientské zóny.

**7.2.** Poskytovatel garantuje Účastníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) sjednanou ve Smlouvě nebo stanovenou dle těchto podmínek, kde nabízenými úrovněmi jsou:

**7.2.1.** SLA 3: započítí práci na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy,

**7.2.2.** SLA 2: započítí práci na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy,

**7.2.3.** SLA 1: započítí práci na odstranění závad do 1 pracovního dne od nahlášení poruchy,

**7.2.4.** SLA 0: započítí práci na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy.

**7.3.** Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, garantuje Poskytovatel Účastníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb na úrovni SLA 0: započítí práci na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy.

**7.4.** Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za započetí prací na odstranění poruch ve lhůtě stanovené v těchto podmínkách, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a za případný zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

**7.5.** Jestliže Poskytovatel zjistí, že porucha vznikla mimo komunikační síť Poskytovatele, Poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definované v bodě 7.2. těchto podmínek.

**7.6.** Testem funkčnosti služeb je u datových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru Poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu Poskytovatele. U hlasových a mobilních služeb je testem funkčnosti služby uskutečnění hovoru ze zařízení Účastníka na jiné telefonní číslo mimo síť Poskytovatele a totéž opačným směrem. Testem na funkčnost TV služby je funkčnost obrazu i zvuku vždy jedné TV stanice z alespoň dvou různých českých multiplexů. Test funkčnosti je prováděn vždy zásadně na koncovém zařízení Poskytovatele a v případě televizních služeb prostřednictvím televizoru Účastníka

## 8. Cena a její úhrada

**8.1.** Za služby poskytované na základě Smlouvy je Účastník povinen platit Poskytovateli sjednanou cenu.

**8.2.** Účastník je povinen platit Poskytovateli cenu způsobem a ve lhůtách splatnosti uvedených ve vyúčtování doručeném Poskytovatelem Účastníkovi. Není-li ve Smlouvě nebo ve vyúčtování stanoveno jinak, platí se cena na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

**8.3.** Cena za každou službu je stanovena v těle smlouvy. Poplatky, které nejsou stanoveny v těle smlouvy, se řídí ceníkem Poskytovatele. Součástí ceny, která má být dle Smlouvy Účastníkem Poskytovateli hrazena, je také daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

**8.4.** Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vedle ceny účtovat také poplatek za zavedení připojení či jiné jednorázové poplatky stanovené ceníkem stejně jako je oprávněn poskytovat slovy a to i jako podmíněné

**8.5.** Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovací období jeden měsíc. Cena služeb (měsíční paušál) ev. jiné pravidelné placené ceny ve fixní výši jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce předem. Ceny ostatních služeb (zejména mobilních služeb a hlasových služeb v pevném místě) jsou vyúčtovány po skončení zúčtovacího období. Poplatek za zavedení připojení a jiné jednorázové poplatky jsou Účastníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne zahájení poskytování služby. Poskytovatel má po dobu účinnosti Smlouvy právo na úhradu ceny služeb bez ohledu na skutečnost, zda Účastník služby skutečně užívá

**8.6.** Poskytovatel může uzavřít dohodu o spolupráci s vlastníkem bytu, který Účastník užívá jako nájemce, kdy na základě takovéto dohody bude vlastník bytu hradit Poskytovateli část ceny za poskytovanou službu namísto Účastníka. V takovém případě Poskytovatel poskytne Účastníkovi podmíněnou slevu na službu v přiměřené výši z ceny služby. Pokud se však vlastník bytu ocitne v prodlení se zaplacením části ceny namísto Účastníka, ztrácí Účastník na podmíněnou slevu nárok a Poskytovatel je Účastníkovi oprávněn účtovat cenu služby v plné výši.

**8.7.** Poskytovatel se může dále dohodnout s Účastníkem na poskytnutí podmíněné slevy z poplatku za zavedení připojení či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v těle smlouvy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je sleva Poskytovatelem poskytována pod podmínkou, že Smlouva nebude ukončena předčasně (v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou) nebo před uplynutím minimální doby užívání služeb (byla-li sjednána) z jakéhokoli důvodu na straně Účastníka. Důvodem na straně Účastníka se přitom rozumí jak situace, kdy Účastník Smlouvu ukončí sám, tak situace, kdy Smlouvu ukončí Poskytovatel pro porušení povinností Účastníka v souladu s těmito podmínkami. Pakliže podmínka pro poskytnutí podmíněné slevy nebude splněna, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli předmětný poplatek v plné výši.

**8.8.** Vyúčtování je předáváno elektronickou cestou. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno dle ceníku Poskytovatele. Vyúčtování je poskytováno podle druhu služby. Pokud Účastníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 7. dne v měsíci, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak Účastník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo Účastníkovi doručeno nejpozději 15. dne běžného měsíce. V případě Účastníka, který je spotřebitelem, je vyúčtování splatné k 15. dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo vyúčtování vystaveno Poskytovatelem. Takto nastavená splatnost se však neuplatní v případě, že vyúčtování Poskytovatel vystavil 14. nebo pozdější den v kalendářním měsíci; v takovém případě je vyúčtování splatné vždy až k 15. dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo vyúčtování vystaveno. V případě Účastníka, který není spotřebitelem, je splatnost vyúčtování 10 dní od data vystavení.

**8.9.** Vyúčtovaná částka je Účastníkem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele, případně platbou na příslušných provozovnách Poskytovatele. V případě prodlení Účastníka s úhradou platby Poskytovatel Účastníka na prodlení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Toto upozornění může být ze strany Poskytovatele zpoplatněno dle ceníku. Po marném uplynutí náhradní lhůty má Poskytovatel právo omezit poskytování služby (zamezením aktivního přístupu Účastníka ke službě) až do doby úplného přerušení služby nebo zaplacení pohledávky. Po dobu takového omezení služby až do doby úplného přerušení služby bude Účastníkovi účtována cena služby v plné výši. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení s úhradou ceny služby účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná za stejných podmínek a ve lhůtách, které jsou stanoveny pro vyúčtování (odst. 8.8. podmínek).

**8.10.** Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči Účastníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám Účastníka za Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

**8.11.** PNáklady Poskytovatele související s výjezdem technika za účelem úkonu na místě poskytování služby nebo na místě s tím souvisejícím je povinen Účastník Poskytovateli nahradit ve výši uvedené v ceníku, jedná-li se o:

**8.11.1.** marný výjezd, kdy nebylo možné provést úkony potřebné pro zprovoznění nebo další poskytování služby (např. zřízení připojení nebo změny technologie připojení) pro porušení povinností Účastníka ze Smlouvy, zejména pak povinnosti poskytnout Poskytovateli pro tyto účely nezbytnou součinnost;

**8.11.2.** výjezd za účelem provedení servisního nebo jiného zásahu požadovaného Účastníkem, nevyplyvá-li ze Smlouvy nebo ze zákona právo Účastníka na provedení takového zásahu.

**8.12.** Je-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem v těle smlouvy sjednáno, že cena služby nebo zařízení bude hrazena ve splátkách a není-li v těle smlouvy sjednáno jinak, bude cena hrazena v pravidelných měsíčních splátkách s tím, že první splátka bude Poskytovatelem vyúčtována za zúčtovací období, ve kterém byla Smlouva uzavřena, a to ve lhůtách a se splatností, které se podle těchto podmínek uplatní pro běžné vyúčtování (viz odst. 8.8. a násl. podmínky). V případě, že Účastník nezaplatí ve splatnosti, byť jen jedinou splátku, je Poskytovatel oprávněn vyzvat Účastníka k úhradě zůstatku ceny jednorázově nejpozději do splatnosti nejbližší příští splátky. V takovém případě Poskytovatel zůstatek ceny vyúčtuje přímo ve výzvě k úhradě zůstatku, jinak nejpozději do 30 dnů od této výzvy. Dojde-li k zániku Smlouvy dříve, než jsou uhradeny veškeré splátky, stává se cena splatná okamžikem zániku Smlouvy; Poskytovatel zůstatek ceny vyúčtuje po zániku Smlouvy.

**8.13.** Poskytovatel je oprávněn kdykoli v průběhu zúčtovacího období vyzvat Účastníka k okamžitě úhradě za poskytnuté služby, pokud je zde důvodné podezření, že Účastník nebude hradit vyúčtování nebo že Účastník služby neužívá nebo Účastník umožňuje abych služby Poskytovatele neužívala třetí osoba. V případě, že Účastník požadovanou částku neuhradí, je Poskytovatel oprávněn poskytování služeb přerušit.

**8.14.** V případě Účastníka, který je podnikatelem, je Poskytovatel oprávněn každoročně vždy k 1. březnu příslušného kalendářního roku, počínaje rokem následujícím po uzavření Smlouvy, zvýšit jednostranně cenu služby o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Takto určenou míru inflace je Poskytovatel oprávněn zohlednit ve vyúčtování ceny služby, aniž by na toto navýšení ceny musel Účastníka předem upozornit.

## 9. Reklamacce a řešení sporů

**9.1.** Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby za podmínek odst. 9.2. podmínek, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

**9.2.** Nemůže-li Účastník využívat služeb Poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně SLA definované v bodě 7.2. podmínek o 10 %. Kromě slevy má Účastník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí nepřetržitě více než 72 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny Účastník nemá v případě, že k závadě došlo, byť i částečně, v důsledku zavinění Účastníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy Účastník oznámil poruchu Poskytovateli nebo se Poskytovatel o poruše dozvěděl jinak. Má-li Účastník právo na vrácení části poplatků, učiní tak Poskytovatel přednostně formou započtení na následující pravidelná vyúčtování.

**9.3.** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy.

Poskytovatel je povinen Účastníkovi, který je spotřebitelem, vydat potvrzení o obdržení reklamace.

**9.4. Reklamaci na vyúčtování ceny** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit cenu služby. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. **Reklamaci na poskytovanou službu** je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**9.5.** Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla Poskytovatele, případně též elektronicky prostřednictvím e-mailu nebo klientské zóny. Reklamaci zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných Účastníkům Poskytovatelem, je třeba uplatnit osobně na kterémkoliv provozovně Poskytovatel, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle Poskytovatele.

**9.6.** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

**9.7** V případě že bude reklamace shledána oprávněnou bude Účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadné poskytnutou službu a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování (či vyúčtováních, pakliže částka, která má být vrácena Účastníkovi, převyšuje cenu účtovanou v následujícím vyúčtování; formou postupných zápočtů oproti vyúčtování bude postupováno až do úplného umocnění takové pohledávky Účastníka za Poskytovatelem), není-li s Účastníkem dohodnuto jinak.

**9.8.** Nevyloučí-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

**9.9.** Poskytovatel neodpovídá Účastníkům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby (např. jako důsledek přeložení meze kapacity potrubí, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části). V ostatních případech (nejde-li o případ podle předchozí věty tohoto odstavce) odpovídá Poskytovatel pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo částí Poskytovatele a to do částky 5 000 Kč. Prohlášenou škodu zaviněnou Poskytovatelem uhradí Poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody.

**9.10.** Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoli strany sporu. V případě, kdy k řešení sporu není dána pravomoc ČTÚ, náleží pravomoc soudu. Účastník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

**10.1.1.** ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;

**10.1.2.** Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.

**9.11.** Jako subjekt alternativního řešení sporů je možné využít Platformu pro řešení sporů on-line provozovanou Evropskou komisí.

**9.12.** Pro případ sporů, jejichž řešení přísluší soudům a zákon dohodu stran připouští, se Účastník s Poskytovatelem dohodl, že pro řešení jejich vzájemných sporů je příslušný soud České republiky místně příslušný podle sídla Poskytovatele (tj. v době vydání těchto podmínek bude příslušný Okresní soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný okresní soud, a Krajský soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný krajský soud), a to i v případě Účastníků – zahraničních osob.

## 10. Přerušení a omezení poskytování služby

**10.1.** Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb v následujících případech:

**10.1.1.** na žádost Účastníka; konkrétní podmínky přerušení poskytování služby na žádost Účastníka jsou uvedeny v ceníku;

**10.1.2.** nezaplátil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedenou na vyúčtování služby za poskytnuté služby a neučinil-li tak ani v náhradní lhůtě určené mu Poskytovatelem, která nebude kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění na nezaplacení ceny;

**10.1.3.** neposkytne-li Účastník přiměřenou součinnost při změně technologie dle odstavce 5.19. těchto podmínek, ačkoliv k tomu byl Poskytovatelem vyzván elektronicky nebo v listinné podobě, a to ve lhůtě jednoho měsíce ode dne doručení takové výzvy;

**10.1.4.** pokud jednání či nedbalost Účastníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě;

**10.1.5.** nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb, zejména z důvodu nesložení zálohy;

**10.1.6.** nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, mezi které patří v odůvodněných případech také počasí, bouřky, povodně, zemětřesení, rušení třetími osobami, poruchy či poškození sítě, nepřizpůsobivé vysílací podmínky či výpadky dodávky elektrické energie nebo výpadky služeb třetích stran nezbytných pro provoz komunikační sítě;

**10.1.7.** na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu;

**10.1.8.** Účastník neposkytne Poskytovateli součinnost dle čl. 5.2. těchto všeobecných podmínek, případně je zde jiné důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá služby nebo užívá služby nedovoleným způsobem (odst. 5.4. podmínek);

**10.1.9.** z důvodu překročení limitu dle čl. 5.7. a/nebo 5.8. těchto podmínek;

**10.1.10.** neposkytne-li třetí osoba součinnost nezbytnou pro přístup Poskytovatele do prostor, kde se nachází zařízení Poskytovatele nezbytné k poskytování služby, popř. třetí osoba přístup Poskytovateli odepře zcela, a v důsledku toho Poskytovatel objektivně není schopen zajistit další poskytování služby podle Smlouvy;

**10.1.11.** z jiných důvodů stanovených v těchto podmínkách či zákonem.

V případě přerušení služby z některého z důvodů uvedených v tomto odstavci Poskytovatel nenese odpovědnost za vzniklou újmu.

**10.2.** Poskytovatel má právo omezit poskytování služeb v následujících případech:

**10.2.1.** v případě, že Účastník neuhradí vyúčtování ani v náhradní lhůtě k plnění (viz odst. 8.9. podmínek);

**10.2.2.** ze shodných důvodů, pro které je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služby podle odst. 10.1.6., 10.1.7. a 10.1.11. podmínek.

**10.3.** Poskytovatel obnoví poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému bylo poskytování služeb omezeno nebo přerušeno. Omezení nebo přerušování služeb se netýká tísňové komunikace. V případě omezení poskytování služeb z důvodu neuhrazení vyúčtování (odst. 10.2.1. podmínek) je Účastník povinen hradit po celou dobu omezení sjednanou cenu služby.

**10.4.** V případě, že poskytování služby bylo přerušeno na žádost Účastníka, je Poskytovatel oprávněn v případě vyžádaného přerušování služby požadovat úhradu poplatku dle ceníku.

## 11. Změny Smlouvy

**11.1.** Smluvní strany jsou oprávněny vzájemnou dohodou měnit podmínky Smlouvy, a to v celém rozsahu. Smluvní strany přitom výslovně sjednávají, že bez ohledu na to, jakou formou byla Smlouva uzavřena, může být vždy měněna mimo jiné i elektronickými komunikačními prostředky, včetně e-mailu a klientské zóny. Smlouva může být takto měněna prostřednictvím dodatků ale i jiných souhlasných právních jednání, a to i v případě, že nabídka a její přijetí nejsou uvedeny v témže dokumentu. Rozsah poskytovaných balíčků televizních služeb či programů, může být měněn i výběrem balíčků či programů Účastníka z aktuální nabídky v klientské zóně nebo prostřednictvím set-top-boxu a následným zpřístupněním nového rozsahu služeb Poskytovatelem.

**11.2.** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tělo smlouvy, tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v celém rozsahu, včetně smluvních podmínek týkajících se smluvních ujednání o ceně, povaze a obsahu služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Účastníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technicko-provozních náležitostech a zpracování osobních údajů. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek Poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

**11.3.** Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy v důsledku jednostranné změny Smlouvy podle odst. 11.2. podmínek uveřejní informaci o této změně na internetových stránkách Poskytovatele nebo informuje Účastníka prostřednictvím klientské zóny či emailem. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Účastníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Účastníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.

## 12. Trvání Smlouvy a její ukončení

**12.1.** Není-li v těle smlouvy uvedeno jinak, uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou. Smlouvy nabízené Účastníkům, kteří jsou novými zákazníky Poskytovatele v rámci zvláštně označených promo akcí, jsou ale uzavírány zpravidla na dobu určitou. Je-li uzavírána Smlouva na dobu určitou s Účastníkem, který je:

- spotřebitelem,
- mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, jestliže se práva na maximální délku trvání Smlouvy výslovně nevzdal,

nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců. Ustanovení předchozí věty se nepoužije na dobu trvání smluv o splátkách, ve kterých spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení. Smlouva sjednaná na dobu určitou se sjednáním nových služeb neprodlužuje, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

**12.2.** Uzavře-li Poskytovatel Smlouvu na dobu určitou s Účastníkem, který není spotřebitelem, pak není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, prodlužuje se Smlouva po uplynutí doby určité automaticky na dobu neurčitou, pokud kterákoli ze smluvních stran neoznámí nejpozději 14 dní před uplynutím doby určité, sjednané ve Smlouvě, druhé straně, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy.

**12.3.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Účastník i bez uvedení důvodu kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon, tyto podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. To neplatí pro Účastníka, který je podnikající právnickou osobou. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Účastník, který je podnikající právnickou osobou, oprávněn ukončit Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez uvedení důvodu kdykoliv písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 1 (jednoho) měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.

**12.4.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou je Poskytovatel oprávněn písemně vypovědět s výpovědní dobou 15 dnů ode dne doručení výpovědi Účastníkovi, jestliže:

**12.4.1.** nebude-li služba z technických důvodů nadále možná poskytovat, zejména dojde-li na straně Poskytovatele ke zánětu technologie a neposkytne-li přitom Účastník přiměřenou součinnost podle odstavce 5.19 těchto podmínek, ačkoliv k tomu byl Poskytovatelem písemně vyzván, a to ve lhůtě jednoho měsíce od doručení takové výzvy;

**12.4.2.** Účastník platí vyúčtování soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby; soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejmenší částky po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejmenší 3 nezaplacených vyúčtování ceny;

**12.4.3.** Účastník nesložil zálohu, k jejímuž složení byl Poskytovatelem v souladu se Smlouvou vyzván,

**12.4.4.** uvedl-li Účastník při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje;

**12.4.5.** bylo-li s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení nebo byla vůči Účastníkovi nařízena exekuce,

**12.4.6.** vstoupil-li Účastník do likvidace, byl-li nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem závodu Účastníka nebo byla-li na Účastníka uvalena nucená správa;

**12.4.7.** nelze-li další poskytování služby po Poskytovateli ze spravedlivých důvodů vyžadovat (zejména v případě, kdy Poskytovatel nezávisle na jeho vůli zanikne právní důvod pro užívání prostor, jejichž užívání Poskytovatelem je nezbytné ke kvalitnímu poskytování služby podle Smlouvy);

**12.4.8.** bylo-li poskytování služby přerušeno na žádost Účastníka (odst. 10.1.1. podmínek) a k opětovné aktivaci služby nedošlo do 6 měsíců ode dne přerušeni poskytování služby;

**12.4.9.** pokud ani do 30 dnů ode dne přerušeni služby neodpadl důvod tohoto přerušeni nebo nebyl zhojen závadný stav, pro který byly služby přerušeny, nedohodli-li se Účastník s Poskytovatelem jinak (neuplatní se pro případ přerušeni služby na žádost Účastníka podle odst. 10.1.1. podmínek, ani pro případ zneužití služby Účastníkem podle odst. 5.4. podmínek);

**12.4.10.** případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito podmínkami.

**12.5.** Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně, není-li v těchto podmínkách výslovně uvedeno pro konkrétní případ jinak.

**12.6.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou je Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět bez výpovědní doby, jestliže Účastník zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou a nesjedná nápravu ani na základě výzvy Poskytovatele v jím stanovené lhůtě. V tomto případě Smlouva zaniká doručením výpovědi Účastníkovi.

**12.7.** Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, jestliže:

**12.7.1.** Účastník ve lhůtě splatnosti neuhradí první vyúčtování, které má být podle Smlouvy uhrazeno přede dnem zahájení poskytování služeb;

**12.7.2.** doposud nebylo započato s poskytováním služby a při zprovoznování služby na místě samém vyšlo najevo, že službu nelze ve sjednaném místě z objektivních důvodů poskytovat.

**12.8.** Pokud je Smlouva uzavřena nebo měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má Účastník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu Smlouvy. Začne-li Poskytovatel dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozí věty, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto uzavřením Smlouvy vyslovuje souhlas. V případě odstoupení od Smlouvy je Účastník povinen vrátit Poskytovateli na své náklady zařízení Poskytovatele, které od Poskytovatele pro účely poskytování služby obdržel, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.

**12.9.** Je-li předmětem Smlouvy poskytování služeb a Poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti Účastníka začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Účastník Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Jestliže sjednané služby byly již splněny s předchozím výslovným souhlasem Účastníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Poskytovatel před uzavřením Smlouvy Účastníkovi sdělil, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy, není Účastník oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**12.10.** Výpověď Smlouvy nebo odstoupení může Účastník předat Poskytovateli osobně na klientském centru Poskytovatele nebo je doručit Poskytovateli v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele (odst. 1.3. těchto podmínek) či prostřednictvím klientské zóny.

**12.11.** Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

**12.12.** Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením Smlouvy, zejména právo Poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené Poskytovateli Účastníkem a povinnost Účastníka dlužné částky řádně uhradit. Ukončí-li Smlouvu ze své vůle Poskytovatel, vrátí Účastníkovi peněžitá plnění již Účastníkem uhrazená za služby, které z důvodu ukončení Smlouvy Poskytovatel neposkytne.

**12.13.** Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, nebo je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou a mezi Poskytovatelem a Účastníkem je sjednána minimální doba užívání služeb, je Účastník v případě zániku závazku ze Smlouvy výpovědí Účastníka, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, povinen uhradit Poskytovateli úhradu za předčasné ukončení Smlouvy, a to do třiceti dnů ode dne, kdy k tomu bude Poskytovatelem písemně vyzván. To neplatí pro případy zániku závazku ze Smlouvy,

**12.13.1.** je-li Účastníkem spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba a dojde-li k zániku Smlouvy po uplynutí 3 měsíců ode dne jejího uzavření,

**12.13.2.** je-li Účastníkem spotřebitel a dojde-li k zániku Smlouvy z důvodu narušení služby významnou trvajícím nebo často se opakujícím odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě;

**12.13.3.** je-li Účastníkem spotřebitel, mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace a dojde-li k zániku Smlouvy z důvodu ukončení jiné služby poskytované v balíčku; nebo

**12.13.4.** z důvodu změny smluvních podmínek Poskytovatelem.

**12.14.** Je-li Účastník dle odstavce 12.13. těchto podmínek povinen hradit úhradu za předčasné ukončení Smlouvy, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy:

**12.14.1.** v případě Účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, jednu dvacetinu součtu paušálních plateb za zúčtovací období zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo do konce sjednané minimální doby užívání služeb, přičemž výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání Smlouvy;

**12.14.2.** v případě Účastníka, který není spotřebitelem ani podnikající fyzickou osobou, částku rovnající se součtu paušálních plateb za zúčtovací období zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo do konce sjednané minimální doby užívání služeb.

**12.15.** Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, nebo je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou a mezi Poskytovatelem a Účastníkem je sjednána minimální doba užívání služeb, je Účastník, který je právnickou osobou, a který porušil v takové době některou povinnost Účastníka uvedenou v odstavci 12.4.2. podmínek, pro jejíž porušení Poskytovatel Smlouvu ukončil, povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu, jejíž výše odpovídá součtu ceny, resp. měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby určité trvání Smlouvy nebo do konce sjednané minimální doby užívání služeb.

**12.16.** Má-li Účastník, který je spotřebitelem, právo ukončit Smlouvu ke kterékoli složce balíčku obsahujícího službu přístupu k internetu nebo hlasovou službu před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy Poskytovatelem, má právo ukončit Smlouvu ke všem složkám balíčku.

**12.17.** Využije-li Účastník právo odstoupit od Smlouvy podle ustanovení odstavce 12.8. těchto podmínek, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud Účastník v jejím průběhu odešle Poskytovateli oznámení, že od Smlouvy odstupuje.

### 13. Přenesení čísla (portace)

**13.1.** V případě hlasové služby a mobilní služby má účastník možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k Poskytovateli i se svým telefonním číslem. Přenos platí i opačně, tzn. Účastník má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. Na přenesení telefonního čísla se podílí účastník, nový poskytovatel služby (dále též „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).

**13.2.** Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel lze přenos realizovat jen v rámci určeného území.

**13.3.** Přenesení čísla je bezplatné.

**13.4.** Přejímající i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o přenos telefonního čísla v případě, že:

- 13.4.1.** je číslo již obsaženo v jiné žádosti či objednávce,
- 13.4.2.** existují technické překážky bránící přenesení čísla;
- 13.4.3.** na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

#### Přenesení čísla k Poskytovateli

**13.5.** Uživatel, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o přenos čísla k Poskytovateli na jakémkoliv provozovně Poskytovatele uvedeném na internetových stránkách Poskytovatele. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje uživatele,
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel,
- e-mail a kontaktní telefonní číslo uživatele;
- ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem (OKÚ),
- den, ke kterému má přenos čísla proběhnout.

**13.6.** Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení. neposkytne-li uživatel na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal. O žádosti uživatele o přenesení čísla vyrozumí Poskytovatel opouštěného poskytovatele do 1 pracovního dne od obdržení žádosti o přenesení čísla.

**13.7.** Zároveň s podáním žádosti o přenesení svého čísla uzavře uživatel s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum přenesení čísla. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne ode dne, kdy o přenesení čísla Poskytovatel vyrozuměl opouštěného poskytovatele nebo k pozdějšímu dni sjednanému ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a uživatelem (Účastníkem). Datum přenosu čísla je zároveň dnem zániku smlouvy s opouštěným poskytovatelem.

**13.8.** Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu dojde v den přenosu v časovém rozmezí od 0:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nebo její části nemusí být přenášené číslo aktivní v síti žadného poskytovatele, nadále však zůstává aktivní pro úšňovou komunikaci.

**13.9.** Přenesené číslo bude aktivní nejpозději do 1 pracovního dne od sjednaného data přenesení čísla. Pro úspěšné zakončení přenosu čísla a jeho aktivaci je třeba vyměnit v době naplánovaného přenesení čísla SIM kartu opouštěného poskytovatele služby za SIM kartu Poskytovatele.

**13.10.** Za účelem přenosu čísla uděluje Účastník Poskytovateli plnou moc opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci přenosu čísla mezi poskytovateli.

**13.11.** Pro všechna čísla přenášená na základě jedné žádosti a pod jedním OKÚ, musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu s přenesením čísla lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data přenesení čísla.

#### Přenesení čísla od Poskytovatele (k jinému poskytovateli)

Pro přenos čísla k jinému poskytovateli je potřebný OKÚ uvedený přímo v těle smlouvy nebo v samostatném dokumentu označeném „Sdělení ověřovacího kódu Účastníka“, který je Účastníkovi dostupný v klientské zóně.

**13.12.** Přenesení čísla je iniciováno Účastníkem tím, že požádá o přenesení čísla přejímajícího poskytovatele a sjedná s ním datum přenesení čísla a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o přenos čísla k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení Smlouvy s Poskytovatelem, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o žádosti Účastníka o přenesení čísla. Tato doba se však neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo si Účastník s přejímajícím poskytovatelem sjednali jiné (pozdější) datum přenesení čísla.

**13.13.** Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď, a to nejpозději do 1 měsíce ode dne zániku Smlouvy touto výpovědí.

**13.14.** V případě že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více telefonních čísel, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části čísel dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu čísel, o jejichž přenesení Účastník požádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá Smlouva s Poskytovatelem i nadále.

**13.15.** Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit cenu služby nebo splnit jiné povinnosti vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

**13.16.** Využívá-li Účastník, který je spotřebitelem, u Poskytovatele předplacené služby, Poskytovatel na žádost takového Účastníka podanou nejpозději do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy vrátí Účastníkovi zbývajcí zůstatek (předplacené) ceny. Vracení zůstatku může být způplatněno dle ceníku Poskytovatele.

**13.17.** Pokud dojde k přenesení čísla se zpозděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má Účastník právo na paušální náhradu škody v penězích ve výši stanovené právním předpisem. V případě, kdy Účastníkovi vznikne nárok na takovou paušální náhradu, neuplatní se limit odpovědnosti Poskytovatele podle odst. 9.9. těchto podmínek. Další informace o paušálních náhradách a jejich výši jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele.

### 14. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

**14.1.** Uživatel, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě změny poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby. Na žádost uživatele může být okamžik zániku Smlouvy stanoven odlišně.

**14.2.** Přejímající i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že:

- 14.2.1.** některý z nich eviduje k obdrženímu ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu,
- 14.2.2.** je v objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;
- 14.2.3.** objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu neobsahuje údaje podle odst. 14.4 těchto podmínek.

#### Přechod k Poskytovateli

**14.3.** Uživatel, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o změnu na jakémkoliv provozovně Poskytovatele uvedeném na internetových stránkách Poskytovatele. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje uživatele;
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo uživatele;
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;
- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

**14.4.** Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost uživatele před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li uživatel na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal. Poskytovatel vyrozumí o žádosti uživatele opouštěného poskytovatele do 1 pracovního dne ode dne obdržení žádosti, včetně

dne, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

**14.5.** Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

**14.6.** Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu poskytovatele služby, nedohodnou-li se Poskytovatel a Účastník na jiném (pozdějším) datu, ke kterému má změna poskytovatele služby proběhnout.

**14.7.** K zániku smlouvy u opouštěného poskytovatele dojde dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo (pozdějším) dnem uvedeným ve Smlouvě s Poskytovatelem.

**14.8.** Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služby přístupu k internetu došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Pro úspěšné zakončení procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.

**14.9.** Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Prerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

**14.10.** Za účelem realizace změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, oprávnňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi poskytovateli.

**14.11.** Pro všechny služby přenášené na základě jedné žádosti musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data takové změny.

#### **Přechod od Poskytovatele (k jinému poskytovateli)**

**14.12.** Pro přechod k jinému poskytovateli služby přístupu k internetu je potřeba znát ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, který je uveden přímo v těle smlouvy nebo v samostatném dokumentu označeném „Sdělení ověřovacího kódu pro změnu Poskytovatele služby přístupu k internetu“, který je Účastníkovi dostupný v klientské zóně.

**14.13.** Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Účastníkem tím, že požádá o změnu poskytovatele služby přejímajícího poskytovatele a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby a další náležitosti smlouvy. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

**14.14.** Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby dojde k ukončení Smlouvy u Poskytovatele dnem, kdy došlo k ukončení procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nebo k pozdějšímu datu, které bylo s Účastníkem sjednáno ve smlouvě s přejímajícím poskytovatelem. To neplatí v případě, že k zániku Smlouvy s Poskytovatelem dojde dříve v důsledku uplynutí doby trvání Smlouvy s Poskytovatelem.

**14.15.** Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenést více svých služeb. V případě, že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více služeb přístupu k internetu, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze částí služeb přístupu k internetu dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu služeb, o jejichž změnu Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá Smlouva s Poskytovatelem i nadále.

**14.16.** Je-li to technicky proveditelné a pokud Účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

**14.17.** V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit cenu služby nebo splnit jiné povinnosti vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

**14.18.** Pokud dojde ke změně Poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného Poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má Účastník právo na paušální náhradu škody v penězích ve výši stanovené právním předpisem. V případě, kdy Účastníkovi vznikne nárok na takovou paušální náhradu, neuplatní se limit odpovědnosti Poskytovatele podle odst. 9.9. těchto podmínek. Další informace o paušálních náhradách a jejich výši jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele.

### **15. Bezpečnost, ochrana soukromí a dat Účastníka**

**15.1.** Poskytovatel je povinen s veškerými osobními údaji, které mu byly Účastníkem poskytnuty, a které zpracovává, vždy nakládat zodpovědně, činit tak jen pro konkrétní účely, v minimálním nutném rozsahu, v souladu s platnými právními předpisy a s důrazem na maximální ochranu těchto osobních údajů. Cílem Poskytovatele je spokojenost Účastníků, zvyšování kvality poskytovaných služeb a ochrana oprávněných zájmů a práv Poskytovatele a Účastníků.

**15.2.** Poskytovatel je ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) správcem osobních údajů, které zpracovává o Účastnících.

**15.3.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely splnění Smlouvy a pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele včetně případného přímého marketingu.

**15.4.** Pro výše uvedené účely zpracovává Poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, datum narození/popř. jiný národní identifikátor sloužící k identifikaci fyzické osoby, čísla předložených dokladů totožnosti, systémové číslo, telefonní číslo, e-mailová adresa, podpis případně elektronický podpis, záznamy telefonních hovorů, některé údaje u podnikajících fyzických osob (obchodní firmu, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo), telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

**15.5.** Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, technické údaje umožňující identifikaci (např. IP adresy) a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy. Provozní a lokalizační údaje jsou na základě ZEK uchovávány po dobu šesti (6) měsíců.

**15.6.** Osobní údaje jsou zpracovávány a užívány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů.

**15.7.** Po ukončení Smlouvy Poskytovatel osobní údaje zpracovává pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, účetních potřeb, zachování přístupu do klientské zóny apod. Zpracování trvající po ukončení Smlouvy bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Osobní údaje jsou však v nezbytném rozsahu dále uchovávány pro určení, výkon a obhajobu právních nároků Poskytovatele, a to po nezbytnou dobu (zpravidla do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy či uplynutí příslušných objektivních promlčecích lhůt).

**15.8.** Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu předány osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek Poskytovatele za Účastníkem. Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu dále předány osobám, které se podílejí na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb (zejm. obchodní zástupci a zprostředkovatelé). Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu dále předány osobám, které se podílejí na plnění zákonných povinností Poskytovatele (např. externí účetní společnosti apod.).

**15.9.** Účastník má ve smyslu platných právních předpisů právo na přístup k osobním údajům, které jsou o něm zpracovávány Poskytovatelem, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezené zpracování a právo na přenositelnost údajů.

**15.10.** Účastník je oprávněn kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu Poskytovatele. Pokud bude námitka vznesena proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudou již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.

**15.11.** Je-li zpracování osobních údajů založeno na souhlasu Účastníka, je Účastník oprávněn tento svůj souhlas kdykoli odvolat.

**15.12.** Účastník je oprávněn proti zpracování osobních údajů podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

**15.13.** Pokud Účastník neuvede ve Smlouvě jinak, nesouhlasí s uvedením svých osobních a identifikačních údajů v účastnických seznamech.

**15.14.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů Účastníků.

### **16. Doručování**

**16.1.** Veškeré písemnosti doručované Poskytovatelem Účastníkovi budou doručovány dle volby Poskytovatele jedním z níže uvedených prostředků:

- prostřednictvím klientské zóny,
- e-mailem,
- v listinné podobě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb,
- datovou schránkou, má-li ji Účastník zpřístupněnu, nebo
- osobně na klientském centru Poskytovatele.

**16.2.** Účastník je povinen nahlásit Poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou a korespondenční adresu. Účastník se zavazuje informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly. Účastník může pro informování Poskytovatele o změně svých identifikačních či jiných údajů využít mimo jiné také klientskou zónu.

**16.3.** Poskytovatel má právo přednostně používat pro komunikaci s Účastníkem klientskou zónu, a to i pro doručování písemností. Písemnost doručovaná prostřednictvím klientské zóny je doručena okamžikem jejího vložení do klientské zóny Účastníka.

**16.4.** Do klientské zóny má Účastník přístup po zadání a) svého klientského čísla, které mu je přiřazeno při uzavření Smlouvy, a dočasného hesla s omezenou platností, které obdrží od Poskytovatele formou SMS zprávy zaslané na autentizační číslo Účastníka (při prvním přihlášení Účastníka), nebo b) jména a hesla, které si Účastník sám určí v klientské zóně (při druhém a následujícím přihlášení). Účastník je povinen ochraňovat své přístupové údaje před zneužitím, zejména je Účastník nesmí sdělovat třetím osobám. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou Účastníkoví z důvodu zneužití jeho přístupových údajů či mobilních telefonů a kontaktních telefonních čísel, která Účastník Poskytovateli nahlásil.

**16.5.** Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu své e-mailové či korespondenční adresy, považuje se písemnost odeslaná na Poskytovateli poslední známou e-mailovou či korespondenční adresu Účastníka za řádně doručenou i tehdy, pokud byla písemnost Poskytovateli vrácena jako nedoručitelná, a to ke dni, kdy byl učiněn marný pokus o doručení na Poskytovateli poslední známou e-mailovou či korespondenční adresu Účastníka.

**16.6.** Písemnosti Poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na korespondenční adresu Účastníka, nebo v případě právnických a podnikajících fyzických osob na adresu jejich sídla, která je uvedena ve Smlouvě.

**16.7.** Vystanou-li pochybnosti ohledně doby doručení písemnosti Účastníkoví, pak není-li v konkrétním případě stanoveno v těchto podmínkách jinak, má se za to, že:

**16.7.1.** písemnost doručovaná e-mailem se považuje za doručenou 1. (první) pracovní den po jejím odeslání a

**16.7.2.** písemnost doručovaná prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se považuje za doručenou 3. (třetí) pracovní den po jejím odeslání Poskytovatelem.

## **17. Závěrečná ustanovení**

**17.1.** Bude-li některé ustanovení Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy.

**17.2.** Účastník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak že se seznámil a souhlasí s ceníkem Poskytovatele (v rozsahu, ve kterém tvoří součást Smlouvy podle odst. 2.1.5. podmínek), shrnutím smlouvy, bylo-li mu poskytnuto, případně s určením konkrétních rychlostí služeb a specifikací služeb. Přístupem ke kterékoli ze služeb Účastníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje Účastník příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby.

**17.3.** Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění údajů požadovaných Poskytovatelem.

**17.4.** Účastník vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností Poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy a všeobecných podmínek beze změny. Účastník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

**17.5.** Smlouva se řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem o elektronických komunikacích a občanským zákoníkem.

**17.6.** Pro Účastníky, kteří jsou podnikateli, platí, že s ohledem na skutečnost, že Účastník se měl a mohl před podpisem Smlouvy seznámit se všeobecnými podmínkami a jejich znění porozuměl, dohodly se smluvní strany na vyloučení ust. § 1799 a ust. § 1800 občanského zákoníku.

**17.7.** Tyto všeobecné podmínky jsou účinné vůči všem Účastníkům, kteří uzavřou Smlouvu s Poskytovatelem dne 1. 11. 2023 nebo později, od okamžiku uzavření Smlouvy. Vůči Účastníkům, kteří uzavřeli Smlouvu před 1. 11. 2023, nabývají tyto všeobecné podmínky účinnosti dne 1. 12. 2023 a v plném rozsahu nahrazují veškeré všeobecné podmínky dřívější.

Předáno k podpisu: 20.2.2026

Zákazník: Centrum sociálních služeb Bystré

Podpis zákazníka