

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Luboš Vítů, Křižkovského 811/24, 589 01 Třešť

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) stanovují podmínky, za nichž Luboš Vítů, Třešť (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje služby elektronických komunikací a související služby Klientovi.

1.2 Tyto VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem a Klientem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

2. Výklad základních pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu o dodávce služeb a všechny ostatní smluvní dokumenty (dále jen „Smlouva“) a mají následující význam:

2.1. **Klient** je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu.

2.2 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná činit právní úkony za smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Klienta je uveden ve Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se pověřenou osobu dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku. Oprávněným zástupcem Klienta je také bez dalšího manžel(ka) osoby, která je smluvní stranou.

2.3 **Poskytovatelem** je Poskytovatel se sídlem Křižkovského 811, 589 01 Třešť, IČO: 74520865. Poskytovatel je operátorem ve smyslu §2 písm. e) Zákona.

2.4 **Reklamací** se rozumí právní úkon, při kterém Klient uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

2.5 **Službou** se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Klientovi na základě Smlouvy o dodávce služeb a Podmínek poskytovaných služeb. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

2.6 **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem za podmínek stanovených v dokumentech – Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací.

2.6.1 Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je smluvní dokument uzavřený mezi Klientem a Poskytovatelem za účelem poskytování Služeb

2.7 **Smluvní strana** je Poskytovatel nebo Klient.

2.8 **Podmínky poskytovaných služeb** jsou součástí Smluvní dokumentace jako dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby.

2.9 **Web Poskytovatele** - webové stránky Poskytovatele umístěné na adrese www.tnw.cz, na nichž se může Klient kdykoliv vzdáleným přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, VOP a jejich změnami.

2.10 **Zákaznické centrum** - je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Klientovi všechny důležité informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

2.11 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

2.12 **Přijímací zařízení** je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Klienta instaloval, Klientovi předal nebo zapůjčil.

2.13 **Technické prostředky Klienta** - veškerá zařízení užívaná Klientem a zapojená za Přijímacím zařízením ve směru z Internetu ke Klientovi.

3. Služba a její rozsah

3.1 Služba je příslušná služba elektronických komunikací a služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Klientovi na základě Smluvních dokumentů. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech nebo v Podmínkách poskytovaných služeb. Součástí Služby může být též poskytnutí Přijímacího zařízení, pokud není dohodnuto jinak. Služba u konkrétní Smluvní dokumentace je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smluvní dokumentaci

3.2 Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

- služba zprostředkování přístupu Klientů k síti internet, obrazovým i hlasovým službám

3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své sítě elektronických komunikací, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4. Vznik, změny, trvání a ukončení Smlouvy

4.1 Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smluvních dokumentů.

4.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Pokud je sjednána minimální doba užívání služby rozumí se, že Smlouva je sjednána na dobu neurčitou s platností bodu 4.8.

4.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4 Klient je oprávněn po uplynutí minimální doby užívání Služby vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenou do sídla Poskytovatele s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě stanovena, činí výpovědní lhůta jeden

měsíc). Výpovědí Smlouvy nebo jednotlivé Služby není dotčena povinnost Klienta uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

4.5 Klient může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě:

4.5.1 že se při zřizování Služby zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;

4.5.2 opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Klientem upozorněn;

4.5.3 kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Klienta.

4.6 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Klientovi:

4.6.1 v případě opakovaného nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Klienta, zejména při prodlení s placením ceny za Službu;

4.6.2 v případě existence důvodného podezření, že Klient zneužívá Síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Klientům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující kontaktování jiných Klientů;

4.6.3 při zřizování nebo změně Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení či změně Služby nebo při odstraňování poruch Klient neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smluvními dokumenty;

4.6.4 Klient nedoloží údaje nezbytné pro uzavření nebo změnu Smluvních dokumentů.

4.7 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce jeden měsíc, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Klientovi.

4.8 V případě, že dojde k ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby z důvodů na straně Klienta před uplynutím minimální doby užívání Služby, zejména na základě výpovědi Klienta nebo při odstoupení Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Klientem dle 4.6.1, 4.6.2 a 4.6.3 je Klient povinen uhradit ukončovací poplatek, který se vypočítá tak, že pravidelný poplatek za Službu (minimální měsíční účet) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání a případně další poplatky stanovené v Ceníku.

4.9 Po ukončení Smlouvy je Klient povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném a funkčním stavu Poskytovateli Přijímací zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskyvatelům za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Klient povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Přijímací zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Klient Přijímací zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši hodnoty Přijímacího zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.

5. Práva a závazky Poskytovatele

5.1 Poskytovatel je oprávněn:

5.1.1 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.1.2 jednostranně měnit tyto VOP, Podmínky poskytovaných služeb a Ceník, o takové změně budou Klienti, jichž se tato změna týká, informováni poštou nebo elektronickou poštou nebo oznámením na Webu Poskytovatele; pokud se nejedná o podstatnou změnu smluvních podmínek směřujících ke zhoršení postavení Klienta, není Klient oprávněn od smlouvy odstoupit;

5.1.3 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů;

5.1.4 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Klientem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Klient takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto Všeobecných podmínek týkajících se vyúčtování ukončovacího poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany Klienta;

5.2 Poskytovatel se zavazuje:

5.2.1 za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Klientovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami;

5.2.2 umožnit Klientovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, Podmínek poskytování služeb a Ceníkem služeb;

5.2.3 informovat Klienta o podstatných změnách Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele);

5.2.4 v případech změn Smlouvy, Všeobecných podmínek a Ceníku, které nezhorší smluvní podmínky Klienta, je Poskytovatel povinen informovat Klienta elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na Webu Poskytovatele) nejméně sedm dní před účinností těchto změn. Obě Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, u nichž změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek Klienta, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv dodatečnou akceptaci ze strany Klienta;

5.2.5 bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Klienta odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Klientem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Klientem zvláště pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho Přijímacího zařízení a jeho Síť elektronických komunikací;

5.2.6 udržovat své Přijímací zařízení a technickou infrastrukturu své Sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech;

5.2.7 informovat Klienta o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

5.2.8 reagovat na podněty ze strany Klienta o nefunkčnosti či zhoršené kvalitě služeb do 24 hodin po nahlášení poruchy, v případě tarifů s označením plus do 1 hodiny.

6. Práva a závazky Klienta

6.1 Klient je oprávněn:

6.1.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;

6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;

6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele;

6.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

6.2 Klient se zavazuje:

6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2 že zařízení, které připojuje na Přijímací zařízení Poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Klient odpovídá za stav svého technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů;

6.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy;

6.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Sítě elektronických komunikací;

6.2.5 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

6.2.6 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Klient odpovědnost za vzniklou škodu;

6.2.7 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele;

6.2.8 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Přijímacím zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby;

6.2.9 starat se o Přijímací zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře zejména zajišťovat pravidelnou revizi elektrického zařízení - adaptéru síťového napětí na vlastní náklady a v případě poškození Přijímacího zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli a poskytovat mu součinnost;

6.2.10 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Přijímacího zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů a získání příslušných povolení;

6.2.11 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele;

6.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Přijímacího zařízení související s poskytovanou Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem;

6.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Přijímacího zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Klient je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Přijímacím zařízením v lokalitě Klienta;

6.2.14. bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Klient umožnit užití Služeb třetími osobami, a to ani zdarma či za úplatu. Služby mohou využívat výhradně osoby sdílející s Klientem společnou domácnost. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Klient odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání Služeb třetími osobami.

6.2.15 vrátit veškerá Přijímací zařízení poskytnutá Klientovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele, a to do 7 dnů, pokud není dohodnuto jinak;

6.2.16 předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

6.3 Účastník bere na vědomí, že:

- poruchy a servisní práce na zařízeních Poskytovatele mohou vést k výpadku Služby.
- komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být třetí osobou monitorovány, změněny nebo ztraceny

Klient je odpovědný za zálohování a zabezpečení svých dat s ohledem na výše uvedená rizika.

Poskytovatel nenesí žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Klientovi v souvislosti s výše uvedenými riziky

7. Zamezení škodlivé či zlomyslné činnosti

7.1 Klient se zavazuje neprovádět škodlivou či zlomyslnou činnost při využívání Služby a to zejména:

- nešířit do sítě Internet jakýkoli škodlivý kód, viry, obtěžující hromadnou nevyžádanou elektronickou poštu ap.

-nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn

-nepoužívat Službu ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakékoliv třetí osoby, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení třetí osoby nebo k jejím datům či softwaru

-nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování či přetížení některých jejích součástí

-zdržet se jakéhokoliv jednání, porušujícího etická pravidla na síti Internet, zejména scanování portů, překonávání přístupových hesel ap.

7.2 Klient se zavazuje, že své technické prostředky zajistí takovým způsobem, aby dle svých možností co nejvíce ochránil své technické prostředky před zneužitím třetí osobou.

7.3. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že pro identifikaci a odhalení škodlivé či zlomyslné činnosti v síti Internet může Poskytovatel využít data ze své elektronické databáze Klientem uskutečněných operací.

7.4 V případě zjištění, že z technických prostředků Klienta je prováděna škodlivá či zlomyslná činnost, je Poskytovatel oprávněn učinit taková opatření, aby této škodlivé či zlomyslné činnosti zabránil, zejména může částečně nebo zcela omezit přístup Klienta ke Službě do doby, než Klient sjedná nápravu. O takovém omezení přístupu ke službě a jeho důvodu bude Poskytovatel Klienta informovat telefonicky, elektronickou poštou nebo jiným vhodným rychlým způsobem.

7.5 V případě, že Klient zjistí nebo má důvodné podezření, že jeho technické prostředky zneužívá bez jeho souhlasu třetí osoba ke škodlivé či zlomyslné činnosti, je povinen odpojit své technické prostředky od Přijímacího zařízení a do doby než zjedná nápravu je nepřipojovat k Přijímacímu zařízení.

8. Cena a platební podmínky

8.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny v Smlouvě o dodávce služeb. Klient bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Služby jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele.

8.2 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

8.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU) v tomto případě i zpětně, změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Klientovi a také ji zveřejnit na Webu Poskytovatele. V případě zvýšení ceny Služby má Klient právo odstoupit od Smlouvy okamžitě bez výpovědní lhůty.

8.4 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc, u předplatného služby nejméně 6 měsíců.

8.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb elektronických komunikací (faktury) 10 kalendářních dní od data jeho vystavení. Účtované částky musí

být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.

8.6 Klient podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.

8.7 Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Klient nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky

8.8 Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Klienta s placením ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku je Klient povinen uhradit ukončovací poplatek, který se vypočítá tak, že pravidelný poplatek za Službu (minimální měsíční účet) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání Služby a případně další poplatky.

8.9 Poskytovatel je oprávněn požadovat na Klientovi finanční zálohu, pokud Klient opakovaně nedodrží platební podmínky; na majetek Klienta byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Klienta; Klient má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Klientem pokryla tři následující měsíční platby za Službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Klientovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených smluvních pokut.

8.10 Klient souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Klientovi dluží, na částky, které dluží Klient Poskytovateli.

8.11 Poskytovatel má právo vymáhat po Klientovi nezaplacené platby za Službu a rovněž Klientovi vyúčtovat náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek, s aktivací a deaktivací služby. Tyto náklady je Klient povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení Klienta s hrazením ceny za Službu je Klient povinen uhradit Poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Klient je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zasloupanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky či za aktivaci a deaktivaci služby cenu 50,- Kč za každou upomínku, deaktivaci i aktivaci služby.

9. Reklamac

9.1 Klient je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamac musí být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamac se uplatňuje písemnou formou na Zákaznickém centru nebo na adrese sídla Poskytovatele.

9.2 Podání reklamac na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Klient je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.3 Reklamac týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac.

9.4 V případě kladného vyřízení reklamace má Klient právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Klientovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.

9.5 V případě, že nepřetržitá doba trvání závady připojení bude ze strany Poskytovatele a přesáhne 100 hodin, poskytne Klientovi Poskytovatel na základě Klientovi písemné reklamace slevu ve výši poměrné části ze sjednaného pravidelného měsíčního poplatku za užívání Služby. V případě, že nepřetržitá doba trvání závady připojení bude ze strany Poskytovatele a přesáhne 7 dní, má Klient právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě, že technické podmínky nedovolí Poskytovateli poskytovat Službu ve sjednaných parametrech, má Poskytovatel právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě ukončení Smlouvy dle tohoto odstavce č. 4 náleží Poskytovateli poměrná část měsíční platby za tu část posledního měsíce, kdy Služba fungovala bez vady.

9.6 Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy a námitkami proti vyřízení reklamace, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad <https://www.ctu.cz>

10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

10.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Klienta, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednototiskových korun českých (100.000,- Kč). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Klientem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Klientovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Klienta.

10.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Klientovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto Služby. Poskytovatel není povinen hradit Klientovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10.3 Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Klienta, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Klient nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Klient povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

10.4 Klient je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

10.5 Klient je povinen uhradit v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Klienta nebo třetí osoby, které Klient v protiprávním jednání nezabránil.

11. Přerušení poskytování Služby

11.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

11.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;

11.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona;

11.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které komplikují nebo znemožňují poskytování Služby;

11.1.4 z důvodného podezření, že Klient užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy, mj. porušení bodu 6.2.14

11.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);

11.1.6 při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Klientem či třetí osobou;

11.1.7 Klient je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě.

11.2 Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

11.3 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Klienta není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

12. Evidence údajů, důvěrnost informací

12.1 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni, s měřením objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

12.2 Klient dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 (známé jako GDPR) za účelem zajištění poskytování Služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Klient potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech

vyplývající pro něj z výše uvedeného souhlasu. Klient je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

12.3 Klient dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejích příloh.

13. Závěrečná ustanovení

13.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, formou elektronické pošty nebo faxem, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenka, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemnosti faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

13.2 Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zaslání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

13.3 Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby.

13.4 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. O sporech mezi Poskytovatelem a Klientem rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si Poskytovatel a Klient dohodli místní příslušnost soudu dle sídla Poskytovatele.

13.5 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

13.5.1 Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (ceník služeb)

13.5.2 Podmínky poskytování služeb

13.5.3 VOP

13.6 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost

ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

13.7 Tyto VOP pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných podmínek. Platné a účinné VOP jsou dostupné v sídle Poskytovatele a na Webu Poskytovatele.

13.8 Akceptací Smlouvy Klient potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

13.9 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách <https://www.ctu.cz/ochranaspotrebitele>

13.10 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.12.2020.