VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

platné od 1. 10. 2017

ČL. I
ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen„služby“) společnosti Turbonet s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Zátiší 1958, PSČ 688 01 IČ: 28287983, zapsané ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, pod spisovou značkou C 58794 (dále jen "poskytovatel") v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 25 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen ‘‘smlouva‘‘) a dodatků k této smlouvě (dále jen „dodatky“), postup při uzavírání, změně či ukončení smlouvy, jakož i některé provozní podmínky při poskytování služeb.
2. Na základě smlouvy, těchto Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací a případně další ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací a platným Ceníkem.

ČL. II
PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. <u>Práva a povinnosti uživatele (účastníka)</u>

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.turbonet.cz. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele ani do komunikační sítě, prostřednictvím které jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 25 000 Kč a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit místo in instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele apod.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. Účastník je povinen nejméně 10 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů, týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně na zákaznickém centu, nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu sídla poskytovatele.
5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvu na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou.
7. V případě uzavření smlouvy resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácností distančním způsobem (přes webové stránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložená v zákaznickém centru poskytovatele; přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření.
8. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivační průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
9. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží apod., zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části. Účastník je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení; poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
10. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popřípadě jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
11. Účastník/uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.
12. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve Všeobecných podmínkách služeb elektronických komunikací, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.
13. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě, zejména heslo pro přístup ke koncovému zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou službu.
14. Účastník je povinen setrvat ve smluvním vztahu s poskytovatelem po sjednanou dobu, na kterou je smlouva uzavřena. Jestliže se v této době rozhodne tento smluvní vztah ukončit, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti úhradu škody. Výše škody je určena jako jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy). Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, zvyšuje se úhrada, již je účastník povinen zaplatit poskytovateli v případě své výpovědi dle předchozí věty tohoto článku, o náhradu nákladů poskytovatele spojených s takovýmto koncovým zařízením.
15. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popřípadě třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku.
16. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:
    a) platit ceny za služby a servisní úkony ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou;
    b) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
    c) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
    d) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
    e) nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití;
    f) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

B. <u>Práva a povinnosti poskytovatele</u>

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo(a) pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
3. Důsledky neplacení cen za službu: poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky, zajistit, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy nikoli kratším než 7 dní. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností vypovědět, popř. od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného Ceníku. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu vypovědět nebo od smlouvy odstoupit dle ustanovení tohoto odstavce. Účastník uděluje poskytovateli souhlas k zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností formou sms zpráv na telefonní čísla účastníka, která poskytovateli poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.
4. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do pěti pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry či jiné živelné katastrofy, extrémně nepříznivé počasí či změna právního řádu.
5. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah uživatelem přenesených zpráv (informací).
6. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: a) blokovat narušující datový provoz; b) omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; c) ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email a prostřednictvím infostránek.

ČL.III
REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb). Reklamace se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací a platnými právními předpisy.
2. Reklamace se uplatňují písemně na adrese zákaznického centra poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na www.turbonet.cz. Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
7. Postup při vyřizování reklamací se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
8. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy.

ČL. IV
SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy
2. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby – den aktivace služby
3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby. V období minimální doby trvání se smluvní vztah řídí ustanoveními Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací platnými pro smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
5. Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to na základě vyplněného formuláře o změně smlouvy nebo na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje účastníka a popisu požadovaných změn. Formulář je k dispozici na www.turbonet.cz a je nutné jej doručit písemně na adresu zákaznického centra. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
6. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
7. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na www.turbonet.cz a v zákaznickém centru). Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc. V případě sjednaného pronájmu přenosové trasy činí výpovědní lhůta 6 kalendářních měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem po podání výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů. Výpověď musí být podána písemně na adrese zákaznického centra poskytovatele (tj. osobně v zákaznickém centru nebo zaslána doporučenou poštou na adresu zákaznického centra).
8. V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle ujednání uvedeného ve smlouvě nebo v těchto VP (zejména v případech, kdy účinnost ukončení smlouvy v důsledku porušování smluvních povinností nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena). Toto ujednání se uplatní i v případech, kdy je smlouva uzavřena na dobu určitou a byla zrušena výpovědí z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby. Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
9. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zaslaná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
10. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět zejména:
    - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek; pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
    - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
    - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
    - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
11. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli).

    Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na adrese jeho sídla. Formulář pro odstoupení je k dispozici na www.turbonet.cz.
12. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník/uživatel demontáž neumožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

ČL. V
CENA ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný v zákaznickém centru a na www.turbonet.cz; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti v zákaznickém centru poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto Všeobecných podmínkách služeb elektronických komunikací uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel může předkládat účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné, a to v zákaznické sekci poskytovatele. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání (kromě zaslání e-mailem) poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceníku. Vyúčtování předkládané v zákaznické sekci poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi i den zveřejnění tohoto vyúčtování v tomto zákaznickém rozhraní. Faktura (vyúčtování) je zasílána na adresu nebo e-mail účastníka uvedený ve smlouvě.
4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše roční platby za sjednané služby splatnou do 15 dnů od doručení vyúčtování. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve užita k jejich uhrazení.
5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespecifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtovaní ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
8. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby: aktivační poplatek, pravidelné měsíční ceny za služby, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb, zálohu na služby a další ceny dle smlouvy či jiných smluvních ujednání a platného Ceníku.
9. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně v zákaznickém centru, písemně doporučenou poštou zaslanou na zákaznické centrum nebo prostřednictvím zákaznické sekce uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.turbonet.cz.

ČL. VI
SLUŽBY IPTV

1. Služby IPTV jsou poskytovány společností SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubíčkova1115/8, IČ: 25517767 (dále jen SC") na základě platných registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury poskytovatele, s čímž účastník výslovně souhlasí. Platby cen za tyto služby jsou na základě souhlasu SC placeny účastníkem k rukám poskytovatele.
2. Služba Kuki TV je službou IPTV, která je poskytována na základě registrace SC jako provozovatele převzatého vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů. SC nenese u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržením Technických parametrů služeb, které jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou zveřejněny na www.kuki.cz (zejména se jedná o nedostatečnou rychlost internetového připojení, poruchy v internetovém připojení nezávislé na SC apod.), a dále negaranduje kvalitu této služby v případě poruch či závad na síti poskytovatele.
3. Programová nabídka služby IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.turbonet.cz, pro služby Kuki TV na www.kuki.cz či na základě telefonického dotazu. SC si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. SC neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od jejich výrobců či distributorů.
4. KINO je doplňková služba virtuální videotéky, kdy SC poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí tohoto práva sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou platnou smlouvu na službu IPTV. Provozní podmínky poskytování služby KINO: a) aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top-boxu uživatele; b) poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky uživatele prostřednictvím jeho set-top boxu. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top-box uživatele; c) doba poskytnutí práva ke shlédnutí titulu je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení účastníkem odeslané objednávky ze strany SC. SC je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že účastník má jakékoliv dluhy vůči poskytovateli nebo vůči SC; d) SC je oprávněn jednostranně omezit účastníkovi maximální počet titulů objednaných účastníkem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je k dispozici bezplatně; e) poskytnutí práva ke shlédnutí titulu a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení umožňující film přehrát (tj. jeden set-top-box).
5. Nahrávám je doplňková služba ke službám IPTV; při využívání této služby nenese SC odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé.
6. Rodičovský PIN kód (zámek) je technické opatření, které umožňuje účastníkovi či koncovému uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
7. PIN kód nákupu – je unikátní číslo nebo alfanumerické heslo, které si účastník zvolí při aktivaci služeb nebo balíčku služeb obsahující IPTV služby nebo služby Kuki TV, a které dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicencí) z nabídky služby KINO a pro objednávky dalších doplňkových služeb nebo tematických TV balíčků. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu prostřednictvím infostránek účastníka nebo prostřednictvím jeho set-top-boxu způsobem zde uvedeným. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu. V případě, že byl PIN kód účastníkovi ze strany poskytovatele při uzavření smlouvy přidělen, je účastník povinen si tento PIN kód změnit do 48 hodin od jeho přidělení; pokud tuto povinnost nesplní, nese veškerou odpovědnost v důsledku jejího porušení vzniklou.
8. Tzv. Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top-box účastníka, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky ke smlouvám (zejména na tematické televize, doplňkové služby apod.) po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito VP. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top-boxu. V případě využití Samoobsluhy (ale rovněž v případě telefonického uzavření další smlouvy nebo dodatku ke smlouvě za podmínky, že první smlouva byla uzavřena písemně v souladu s Všeobecnými podmínkami), je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi heslo pro komunikaci za účelem jeho identifikace. Další smlouva či dodatek jsou zpravidla účinné okamžikem jejího uzavření, resp. akceptace změn účastníkem. V případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb zadáním PIN kódu nákupu.
9. Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top-boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu služby IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
10. Účastník bere na vědomí, že využívání služeb IPTV, včetně doplňkových služeb, může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
11. V případě využívání služeb IPTV nevzniká účastníkovi právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů těchto služeb. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel či SC právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
12. SC neodpovídá za snížení kvality služby IPTV ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako

dodavatelů programů, které poskytovatel přebírá. SC dále neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.

13. SC poskytuje služby IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

ČL. VII
OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU

1. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.
2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.
3. Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména snížení rychlosti, případně zvýšenou dobou odezvy). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
4. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry:

Označení služby	**Turbo 10**	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	1	1
Běžně dostupná	7	3
Maximální	10	5
Inzerovaná	10	5

Označení služby	**Turbo 20**	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	3	2
Běžně dostupná	15	5
Maximální	20	10
Inzerovaná	20	10

Označení služby	**Turbo 30**	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	5	2
Běžně dostupná	20	5
Maximální	30	10
Inzerovaná	30	10

Označení služby	**Turbo 100**	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	30	5
Běžně dostupná	50	10
Maximální	100	20
Inzerovaná	100	20

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1s se stáhne uvedený objem dat, tj.:
kB nebo MB = kilobyte nebo megabyte
kb nebo Mb = kilobit nebo megabit

Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

5. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamaci vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2měsíců od jejího poskytnutí. Reklamace se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.

ČL. VIII
SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací na jinou osobu.
2. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, http://www.ctu.cz/. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, http://www.coi.cz/.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečnosti smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronické komunikaci a občanským zákoníkem.
5. Smlouvu a tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny na webových stránkách, zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem, zveřejněním na www.turbonet.cz a v každé své provozovně. Nové Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací.
6. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkajících se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen "zpracování") osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
8. Účastník/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
9. Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. prostřednictvím poštovních adres, adres elektronické pošty či telefonních čísel, které poskytovateli poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.
10. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
11. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zasílání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkovi.
12. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejích dodatků, a to za účelem vnitřní kontrol služeb u poskytovatele, zvyšování jejich kvality a dále za účelem.
13. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací.
14. V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací má vždy přednost české znění.
15. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti 1. 10. 2017.

V Uherském Brodě dne 1. 10. 2017

Turbonet s.r.o.
Ing. Tomáš Straka, jednatel