

ČLÁNEK 1 DEFINICE POJMŮ

- 1.1 Pro účely tohoto dokumentu mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1 **Ceník:** položkový ceník či oddělené ceníky, zejména služeb el. komunikací a dalších doplňkových služeb, cen zařízení, poplatků souvisejících se Smlouvou;
- 1.1.2 **ČTÚ:** Český telekomunikační úřad, internetové stránky <http://www.ctu.cz>;
- 1.1.3 **Definovaný uživatel:** právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je spotřebitel a fyzická osoba podnikající, dále v případech stanovených zákonem mikropodnik, malý podnik (podle doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 06.05.2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků) nebo nezisková organizace – tito svůj status dokládají čestným prohlášením před uzavřením Smlouvy;
- 1.1.4 **OZ:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.5 **Provozovatel:** provozovatel vysílání IPTV – viz čl. 4.1 VOP;
- 1.1.6 **Služby:** veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to zejména služba přístupu k internetu, služba vysílání IPTV a s nimi spojené další doplňkové služby a servisní služby;
- 1.1.7 **Účastník:** každá osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu;
- 1.1.8 **Uživatel:** osoba, která odebrá od Poskytovatele Služby za podmínek stanovených VOP a Smlouvou;
- 1.1.9 **Web:** internetové stránky Poskytovatele dostupné z www.turbonet.cz;
- 1.1.10 **ZEK:** zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.11 **Zákaznické centrum:** místo pro realizaci styku Poskytovatele s Uživateli na adrese Turbonet s.r.o., Zátíší 1958, 688 01 Uherský Brod, tel. +420 775 570 530, e-mail: info@turbonet.cz; aktuální kontaktní údaje jsou vždy uvedeny na Webu.

ČLÁNEK 2 ÚVODNÍ USTANOVENÍ, SLUŽBY

- 2.1 Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) upravují podmínky a postup při poskytování Služeb poskytovatelem, společností **Turbonet s.r.o.**, se sídlem Uherský Brod, Zátíší 1958, PSČ 688 01, IČO: 28287983, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, pod spisovou značkou C 58794 (dále jen „Poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 2566 a se ZEK, Účastníkům (a 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.
- 2.2 Poskytovatel poskytuje vedle služeb el. komunikací i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že

konkrétní Služba je zdarma, pak platí, že je zpoplatněna. Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb vč. jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu.

- 2.3 Konkrétní Službu poskytovanou Poskytovatelem Uživateli definuje Smlouva.
- 2.4 Poskytovatel neposkytuje služby hlasového volání (včetně VoIP), proto se na něj nevztahují příslušná ustanovení právních předpisů k této službě ani jiné hlasové služby komunikace založené na číslech.

ČLÁNEK 3 SLUŽBA PŘIPOJENÍ K INTERNETU

- 3.1 Službou TURBONET Internet zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele přístup k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživatelů.
- 3.2 Služba TURBONET Internet se je zásadně zřízena po provedení funkčního testu v místě připojení (koncový bod).
- 3.3 Služba TURBONET Internet je poskytována podle parametrů uvedených ve Smlouvě či Ceníku s tím, že uvedená Služba je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, podrobněji ČLÁNEK 14.

ČLÁNEK 4 SLUŽBY VYSÍLÁNÍ – IPTV

- 4.1 Služba vysílání IPTV je provozována vždy třetí osobou uvedenou ve Smlouvě či na Webu (dále jen „Provozovatel“). Poskytovatel je oprávněn změnit Provozovatele vysílání s tím, že tuto informaci uvede na Webu a zároveň způsobem, jaký si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Účastník není oprávněn bez sankce ukončit Smlouvu na Službu vysílání v případě změny Služby, pokud změnou nedojde ke snížení kvality této Služby. Poskytovatel odpovídá za kvalitu Služby vysílání do té míry, která závisí na kvalitě připojení. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání.
- 4.2 Pokud má Provozovatel pro danou Službu vysílání své smluvní podmínky, užijí se vedle těchto VOP i smluvní podmínky tohoto Provozovatele. S podmínkami provozovatele bude Účastník při uzavírání Smlouvy seznámen. Při rozporu mezi VOP a podmínkami Provozovatele mají pro vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vždy přednost tyto VOP, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 4.3 Služby IPTV, konkrétně Kuki TV, jsou provozovány společností SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, 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.
- 4.4 SC nese odpovědnost za nefunkčnost Služby Kuki TV či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nezávisle na SC Poskytovatelem či Účastníkem nedodržením technických parametrů pro poskytování Služby Kuki TV. Poskytovatel odpovídá pouze za takové vady (snížení kvality) Služby, která způsobil svým jednáním nebo opomenutím.

- 4.5 Provozovatel neodpovídá za snížení kvality Služby ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které poskytovatel přebírá. Provozovatel dále neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.
- 4.6 Programová nabídka Služby vysílání IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, pro služby Kuki TV na www.kuki.cz či na základě telefonického dotazu.
- 4.7 Ke Službám vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele a Provozovatele a na internetových stránkách konkrétního Provozovatele.
- 4.8 Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top-boxu, jako zařízení potřebného k příjmu Služby) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 4.9 V případě využívání Služby vysílání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v účinném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této Služby je výslovně zakázáno; Uživatel 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 porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel či provozovatel služby právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- 4.10 Provozovatel 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.

ČLÁNEK 5 SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ A ZMĚNY SMLOUVY A SLUŽEB

- 5.1 Na základě Smlouvy, těchto VOP a případně dalších ujednání mezi smluvními stranami se Poskytovatel zavazuje poskytovat sjednané Služby a Účastník se zavazuje za tyto Služby platit cenu v souladu se Smlouvou, VOP a účinným Ceníkem, jakož i poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy i jejích součástí.
- 5.2 Smlouva či Dodatky jsou realizovány zásadně v elektronické formě za použití autorizačních technik, popř. e-mailem nebo přihlášením do zabezpečené zákaznické sekce Webu, nebo prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Účastník informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Uzavření Smlouvy či její

změny distančně bude ze strany Poskytovatele potvrzeno obratem elektronicky v uživatelské sekci Webu a případně e-mailem spolu s poskytnutím zákonem vyžadovaných informací – dnem následujícím začíná běžet lhůta pro odstoupení od Smlouvy pro Definovaného uživatele dle čl. 10.12. Vyslovením informovaného souhlasu Uživatel se záznamem telefonického hovoru Uživatel také souhlasí s jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení, je-li to přípustné. Dodatek lze uzavřít i jiné formě než byla uzavřena Smlouva samotná. V případě změn Smlouvy je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Účastníka požadovat jeho manipulační heslo či jiný identifikátor.

- 5.3 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje Účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci. U Smlouvy uzavírané prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá platnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření. Uvedené se pro Dodatky užije přiměřeně. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování Služby – dne aktivace Služby, a to nejpozději do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, či dle dohody smluvních stran.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo Dodatku v případě, že má za Účastníkem splatné neuhrazené pohledávky, Účastník vstoupil do likvidace, a/nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku.
- 5.5 Součástí Smlouvy jsou tyto VOP, Ceník (v rozsahu položek výslovně sjednaných ve Smlouvě), předávací protokoly a další dokumenty související se zařízeními, reklamační řád, byl-li vydán, případně obsah akčních nabídek, případně další dokumenty stanovené Smlouvou.
- 5.6 Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných Služeb (tarifů), a to na základě vyplněné písemné žádosti obsahující identifikační údaje Účastníka a popisu požadovaných změn, kterou je nutné doručit 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. Poskytovatel není povinen žádosti o změnu vyhovět v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou, dále pokud by byly dány důvody pro odstoupení od Smlouvy podle těchto VOP, změna by byla technicky či finančně náročná. Poskytnutí individuálního rozsahu Služby lze odmítnout vždy.
- 5.7 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.

ČLÁNEK 6 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti Uživatele (Účastníka)

- 6.1 Účastník má mimo jednotlivá ujednání Smlouvy a VOP právo zejména:
- 6.1.1 na přístup ke všem běžným Službám bez technických omezení ze strany Poskytovatele, výjma případů uvedených ve VOP, ve Smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených orgánem veřejné moci;

6.1.2 na informace o změnách smluvních podmínek;

6.1.3 na doručování výúčtování – podrobněji ČLÁNEK 7, přičemž Účastník informuje Poskytovatele, pokud mu nebylo doručeno výúčtování či faktura do 40 dnů od doby, kdy k doručení mělo dojít v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od konce příslušného zúčtovacího období, není-li uvedeno jinak, a pakliže tak neučiní do 20 dnů od uplynutí výše uvedených 40denní lhůty, aplikují se právní domněnky doručení faktury/oprávněného daňového dokladu podle OZ, a zároveň od tohoto dne nastoupí příslušné sankce; opětovné zaslání výúčtování či faktury může být zpoplatněno dle aktuálního Ceníku;

6.1.4 na přístup k archivované Smlouvě a v případě Definovaného uživatele na informace o Smlouvě podle ZEK v elektronické nebo listinné formě, tedy ve formě, která je trvale uchovatelná;

6.1.5 přístupu a další oprávnění ohledně osobních údajů – podrobněji ČLÁNEK 13 VOP; přičemž po přihlášení do zákaznické části Webu může Účastník prohlížet, kontrolovat a měnit část poskytnutých údajů v závislosti na verzi uživatelského rozhraní;

6.1.6 přístupu k Poskytovateli, s právem obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně – podrobněji ČLÁNEK 9 VOP.

6.2 Účastník/Uživatel se zavazuje zejména:

6.2.1 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; uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohlédáním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek;

6.2.2 poskytnout Poskytovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném ZEK, přičemž již poskytnutím údajů Účastník stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů;

6.2.3 neprodleně, nejpozději do 10 dnů, opravit, aktualizovat nebo Poskytovatele informovat o změně údajů, pokud se osobní údaje Účastníka změny nebo jsou nepřesné, to se týká též změny údajů týkajících se Účastníka nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby Účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu) – informace o změnách provede Účastník na Webu či osobně na Zákaznickém centru, nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu sídla Poskytovatele, resp. datovou zprávu;

6.2.4 průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku a dalších smluvních podmínek, Účastník je povinen seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami poté, co mu budou změny oznámeny postupem podle VOP a právních předpisů;

6.2.5 zabezpečit si 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, není-li dohodnuto jinak;

6.2.6 poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě Zařízení uživatele, zejména heslo pro přístup ke koncovému

zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou Službu;

6.2.7 zásadně užívat Poskytovatelem schválená zařízení, jejichž seznam je uveden na Webu či jinak zpřístupněn na žádost Účastníka; připojení jiných zařízení, než zařízení schválených Poskytovatelem, je možné jen na výlučnou odpovědnost Uživatele;

6.2.8 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;

6.2.9 zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto Smlouvou na tuto adresu Účastník výslovně souhlasí, přičemž se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat zásadně kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě;

6.2.10 umožnit (a to v případě havárie i okamžitě) Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu, přičemž je zvlášť povinen zajistit souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), jestliže je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit koncový bod na majetku třetí osoby;

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

6.2.12 nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoli hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoli prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;

6.2.13 zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;

6.2.14 nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití, zejména se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání Služeb přidělené mu ve Smlouvě nebo v aktivaci průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese Účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

6.2.15 Uživatel není oprávněn zejména:

6.2.16 poskytovat Služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně dohodnuto jinak;

6.2.17 změnit místo instalace bez vědomí Poskytovatele;

6.2.18 jakkoli zasahovat do zařízení Poskytovatele 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;

6.2.19 nadměrným provozem (užíváním) zatěžovat síť Poskytovatele, přičemž nadměrným provozem (užíváním) se rozumí mj. zejména

realizace více než 300 TCP/IP spojení do Internetu (najednou) nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů.

6.3 Účastník/Uživatel bere na vědomí, a souhlasí s tím, že:

6.3.1 pokud nebude splněn bod 6.2.10 výše, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy; Účastníkovi není v těchto případech Poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované Služby a 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;

6.3.2 komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací nemusí být bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny;

6.3.3 při užívání Služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači Uživatele – za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost;

6.3.4 Účastník je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení;

6.3.5 Poskytovatel vede elektronickou databázi Uživatelů uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni s tím, že Poskytovatel je oprávněn k případnému měření objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popřípadě jinými činnostmi obdobného charakteru – tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů;

6.3.6 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.

B. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.4 Poskytovatel je oprávněn zejména:

6.4.1 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;

6.4.2 provádět vzdálenou 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 s tím, že v případě nemožnosti vzdáleného zásahu může situace vyžádat následný výjezd servisního technika k Uživateli, který je Poskytovatelem oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku.

6.5 Poskytovatel se zavazuje zejména:

6.5.1 poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP;

6.5.2 přidělit Účastníkovi při uzavření Smlouvy nebo při aktivaci Služby přístupové heslo(a) pro využívání Služeb – toto heslo je Poskytovatelem oprávněn jednostranně měnit; změnu

hesla Poskytovatel oznámí Účastníkovi nejmeně 3 dny předem;

6.5.3 omezit či přerušit poskytování Služeb z důvodu oprav či údržby sítě, vždy pouze po nezbytně nutnou dobu a odstraňovat závady na své straně v co nejkratší době zpravidla do 48 hodin od jejich nahlášení Uživatelé 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; o plánovaných servisních akcích bude informovat Uživatele v dostatečném předstihu na Webu.

ČLÁNEK 7 CENA ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

7.1 Účastník/Uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté Služby ve výši dle Smlouvy, resp. Ceníku platného v den poskytnutí Služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Údaje o cenách Služeb obsažené přímo ve Smlouvě, mají ke dni uzavření Smlouvy přednost před Ceníkem – tím však není Ceník nahrazen ohledně jiných cenových údajů a nejsou tím dotčena oprávnění změny cen Služeb postupem podle těchto VOP. Aktuálně platný Ceník je přístupný v Zákaznickém centru a na Webu; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách Služeb. Ceny jsou uváděny zásadně včetně DPH.

7.2 Poskytovatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „Akční nabídka“). Poskytovatel si vyhrazuje právo jakoukoli Akční nabídku kdykoli bez náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek Akční nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Webu a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny. Poskytovatel v Akční nabídce stanoví transparentní a nediskriminační podmínky, které musí být splněny pro využití stávajícími Účastníky.

7.3 Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto Služeb. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Účastníkovi účtována poměrná část ceny za Služby.

7.4 Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované Služby: akční poplatek, pravidelné měsíční ceny za Služby, nájemné za užívání zařízení k využívání Služeb, zálohu na Služby a další ceny za Služby dle Smlouvy (zejména servisní služby včetně dopravného) či jiných smluvních ujednání a Ceníku.

7.5 Akční/poplatek instalace zahrnuje náklady Poskytovatele nezbytné ke zprovoznění dané Služby (zejména poskytnutím koncových zařízení) a další činnosti a práce stanovené v Ceníku ve standardním rozsahu. Větší rozsah nákladů a práce, zásadně spojený s nestandardními požadavky Uživatele, není v akčním/instalačním poplatku zahrnut a Účastník je povinen uhradit za něj cenu v souladu s Ceníkem. Do okamžiku zaplacení akčního/instalačního poplatku mohou být Služby poskytovány v omezeném rozsahu, zejména u připojení k Internetu se sníženou rychlostí.

7.6 Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud není ve Smlouvě, Ceníku nebo těchto VOP 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.

7.7 Uživatel má v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny. 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. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno, resp. do 15. dne měsíce následujícího po skončení zúčtovacího období. Vyhovnění 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 je zásadně doručeno Účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování v tomto zákaznickém rozhraní. Není-li vyúčtování předkládáno v zákaznické sekci, je zasláno na adresu nebo e-mail Účastníka uvedený ve Smlouvě.

7.8 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. 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 jakékoli úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je Poskytovatelem oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž Účastník výslovně souhlasí podpisem Smlouvy. Rovněž platby uhrazené Účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je Poskytovatelem oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Účastníka, pokud Účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

7.9 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 Účastník povinen oznámit nejmeně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně v Zákaznickém centru, písemně doporučenou poštou zaslanou na Zákaznické centrum nebo prostřednictvím zákaznické sekce Webu 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, případně v přehledu druhů Služeb na Webu.

- 7.10 Poskytovatel má nárok na úhradu ceny za Služby ze strany Účastníka i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele.
- 7.11 Poskytovatel může vyúčtovat Účastníkovi při uzavření Smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše roční platby za sjednané Služby s platnou do 15 dnů od doručení vyúčtování zálohy. Záloha bude vrácena Účastníkovi nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však Účastník veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli, bude záloha nejprve užita k jejich uhrazení.
- 7.12 Pokud Účastník uhradil cenu za Službu, na jejíž úhradu Poskytovatel neměl nárok, vrátí Poskytovatel tento přeplatek ceny Účastníkovi na základě jeho žádosti na jím určený bankovní účet či jinak dle dohody Smluvních stran a to bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od zjištění přeplatku.
- 7.13 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.
- 7.14 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 vyúčtování 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.

ČLÁNEK 8 HLÁŠENÍ PORUCH, ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Uživatel oznamuje poruchy či nedostupnost Služby Zákaznickému centru bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, nejpozději do 48 hodin od nahlášení Uživatелеm, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecné závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie apod.). Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel třetí osobě, Provozovateli nebo jinému provozovateli, který zajišťuje Službu, informaci o této poruše či závadě a zasadí se o co nejrychlejší odstranění závady.
- 8.2 V případě poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit poměrnou část ceny za vadu v plnění. Uživatel je mimoto oprávněn požadovat pouze přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby, pokud není splněna lhůta pro nápravu. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím účtovacím období po jejím uplnění Uživatелеm, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatелеm. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 8.3 až 8.8 VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, přerušení Služeb dle pro neplacení ceny Služeb.
- 8.3 Poskytovatel neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení v majetku Uživatele, včetně nastavení jeho parametrů. Práva

Uživatele z vadného plnění zařízení zakoupeného od Poskytovatele tím nejsou dotčena. 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.

- 8.4 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele o poruše ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.
- 8.5 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
- 8.6 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
- 8.7 Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití jemu svěřeným přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle účinného Ceníku.
- 8.8 V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Účastník za takové zneužití plnou odpovědnost.
- 8.9 Smluvní strany neodpovídají za plnění či neplnění v případě zásahu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli smluvních stran a brání jim v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž na nich nelze spravedlivě požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátily, 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 nepřiznivné počasí či změna právního řádu, DDoS útoky, hackerské útoky nebo jiná obdobná jednání.
- 8.10 Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah Uživatелеm přenesených zpráv (informací).

ČLÁNEK 9 REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

- 9.1 Účastník, který je koncovým uživatelem, příp. Uživatel, nebo osoba jimi zmocněná na základě plné moci má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služeb nebo na poskytnutou Službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb, zejména v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby připojení k Internetu, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů). Reklamacе se Účastník a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VOP a platnými právními předpisy.
- 9.2 Reklamacе se uplatňují písemně na adrese Zákaznického centra (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na Webu (byl-li vypracován). Reklamacе 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.

- 9.3 Reklamacе na poskytnutou Službu a/nebo na vyúčtování ceny Služby je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, resp. doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 9.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahranickým provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 9.5 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- 9.6 Pokud Poskytovatel nevyhoví reklamaci, nebo nebude Účastník jinak s vyřízením reklamace souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 9.7 Postup při vyřizování reklamací se nevztahuje vady zařízení potřebných k užívání Služeb. V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména OZ.

ČLÁNEK 10 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou plnění v délce uvedené ve Smlouvě, a to dle podmínek konkrétní Služby. Za běhu minimální doby plnění se smluvní vztah řídí přiměřeně ustanoveními VOP platnými pro Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak.
- 10.2 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této doby nevyjádří vůli Smlouvu ukončit a jsou splněny další podmínky níže, Smlouva se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců v případě Definovaných uživatelů, ledaže se práva vzdají (možnost vzdání se neplatí pro spotřebitele). Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně.
- 10.3 Byla-li mezi Poskytovatelem a Definovaným uživatelem, uzavřena Smlouva podle čl. 10.2

(která umožňuje automatické prodloužení za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena, má Účastník po takovémto automatickém prodloužení právo Smlouvu kdykoli bezplatně vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel prokazatelně informuje Účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením Smlouvy spolu s vyúčtováním o možnosti prodloužení, k čemuž poskytne informace o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby – vše Poskytovatel zveřejňuje vzdáleným přístupem do uživatelského rozhraní Webu.

10.4 Účastník je oprávněn ukončit Smlouvu na dobu neurčitou kdykoliv, a to i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na Webu a v Zákaznickém centru). Výpovědní doba činí 30 dní, není-li ve Smlouvě sjednána lhůta kratší. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. Výpověď musí být podána na adresu Zákaznického centra nebo sídla Poskytovatele (tj. osobně v Zákaznickém centru/sídle nebo zaslána doporučenou poštou, datovou zprávou na adresu Zákaznického centra/sídla).

10.5 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Účastník oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou či s minimální dobou plnění bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (ceny za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dotované zařízení). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, lze vyúčtovat Definovanému uživateli (včetně podnikající fyzické osoby, která je koncovým uživatelem) pouze v případě, že Smlouva skončí do 3 měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů (ceny za Služby placené v průběhu trvání Smlouvy rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě (dotované zařízení). V takovém případě výše úhrady za dotované zařízení v případě Definovaného uživatele nesmí překročit poměrnou část hodnoty zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.

10.6 Účastník je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu, aniž by mu byla uložena další úhrada s výjimkou úhrady za výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě (dotované zařízení) postupem podle čl. 10.5 jak při výpovědi podle čl. 10.5, tak tehdy, dochází-li ke změně smluvních podmínek dle oprávnění Poskytovatele podle těchto VOP. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení o změnách. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s

neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy nařízení orgány veřejné moci. Právo vypovědět smlouvu bez sankce nemá též Účastník, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.

10.7 Je-li skutečné poskytování Služby narušeno významnou trvající nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může Účastník, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by se mu uložila další úhrada za předčasné skončení Smlouvy, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá – podmínka čl. 10.5 na konci se použije taktéž.

10.8 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy zejména:

10.8.1 v případě prodlení Účastníka s placením cen za Služby (v rozsahu tohoto oprávnění dle účinných právních předpisů – viz § 65 ZEK ve spojení s čl. 10.15 VOP) či závažného porušování jiných smluvních podmínek;

10.8.2 pokud Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle Smlouvy;

10.8.3 pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb Poskytovatelem;

10.8.4 pokud nastanou při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku objednaných Služeb;

10.8.5 pokud Účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj (osobní či identifikační), neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu Smlouvy;

10.8.6 pokud Účastník či plátce vstoupí do likvidace, na Účastníka či plátce byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka či plátce, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Účastníka/plátce, byla uvalena nucená správa.

10.9 Za závažné porušování smluvních podmínek ze strany Účastníka se považuje především porušení čl. 6.2.6, 6.2.10, 6.2.11, 6.2.12, 6.2.13, 6.2.16, 6.2.17, 6.2.18, 6.2.19 VOP.

10.10 Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde zaviněním Poskytovatele k souvislému přerušení dodávky Služeb na dobu více než 5 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).

10.11 Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak a nejde-li o případ z odst. 10.12.

10.12 Účastník-spotřebitel a podnikající fyzická osoba, která je koncovým uživatelem, je oprávněn odstoupit písemně od Smlouvy také v případě, že Smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím Webu) nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy; nedošlo-li do té doby k úplnému poskytnutí Služeb Poskytovatelem. Pro doručování odstoupení se přiměřeně použije čl. 10.4 VOP.

10.13 Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnávají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

10.14 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 zasláná platba není jednoznačně identifikována – viz čl. 7.8 VOP).

10.15 Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

ČLÁNEK 11 BALÍČKY SLUŽEB

11.1 Nabízí-li Poskytovatel Službu přístupu k internetu spolu s další službou zároveň v jedné ceně či nabídce, pak jde o balíček ve smyslu ZEK (např. Služba se zařízením za zvýhodněnou cenu nájmu). Definovaní uživatelé (pokud se nevzdají práva – což neplatí pro spotřebitele) jsou oprávněni ukončit užívání kterékoliv Služby v balíčku za stejných podmínek jako základní Službu. Pokud ukončí základní Službu, není Poskytovatel povinen nadále poskytovat ostatní doplňkové Služby, které byly dohodnuty v rámci balíčku, nebo je není povinen poskytovat za zvýhodněné ceny. V případě neplnění smluvních závazků Poskytovatele, může Účastník ukončit užívání kterékoliv Služby v balíčku a ukončení proběhne, totéž právo má Poskytovatel v případě porušování Smlouvy Účastníkem.

ČLÁNEK 12 ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

12.1 Pokud Poskytovatel přenechá Uživateli do užívání (lhotejno zda úplatně či bezplatně) svá zařízení, nepřechází na Uživatele vlastnické právo, není-li výslovně uvedeno, že se jedná o převod vlastnického práva. Uživatel je povinen zařízení Poskytovatele užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel předává zařízení Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání. Provozovatelem (běžným správcem) zařízení Poskytovatele umístěných u Uživatele je zásadně Uživatel.

12.2 Poskytovatel přenechává zařízení do užívání zásadně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn žádat neprodlené vydání zařízení, pokud zjistí, že nejsou užívána řádně a v souladu s jejich určením a povinnostmi Uživatele. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od výzvy.

12.3 Po ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, vrátit jím užívaná zařízení Poskytovatele (či třetí osoby na straně Poskytovatele), nebo umožnit Poskytovateli taková zařízení odborně demontovat a zavazuje se poskytnout k demontáži součinnost a zaplatit za ní cenu dle Ceníku a dopravné. V případě, že Účastník/Uživatel neumožní demontáž zařízení nebo zařízení nevrátí, má Poskytovatel nárok na náhradu škody ve výši ve výši hodnoty zařízení uvedených ve Smlouvě či v Ceníku. Vracené zařízení musí být vždy ve stavu, v jakém je Uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, jinak

Uživatel odpovídá za způsobenou škodu. V případě výzvy k vrácení zařízení pro porušování pravidel užívání se tento článek užije přiměřeně – Ihůta dle věty první začíná běžet doručením výzvy k vrácení zařízení.

12.4 O každém předání a převzetí zařízení bude sepsán písemný záznam.

12.5 Za výměnu zařízení nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

ČLÁNEK 13 OCHRANA ÚDAJŮ A INFORMACE O ÚČASTNÍCÍCH/UŽIVATELÍCH

13.1 Ochrana osobních údajů podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění. Poskytovatel informuje Účastníka/Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (neustanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Účastníkovi. Účastník je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle účinného Ceníku.

13.2 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživatelích před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.

13.3 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy a jejího plnění. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

ČLÁNEK 14 OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU A SKUTEČNOSTI OVLIVŇUJÍCÍ KVALITU SLUŽBY

14.1 Účastník bere na vědomí, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná Služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek a v takovém případě není porušením

Smlouvy strany Poskytovatele – obdobně k dopadům čl. 14.4 VOP.

14.2 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). 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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

14.3 Poskytovatel je oprávněn užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživatelí. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně Služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly síť dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

14.4 Případné omezení objemu dat (je-li ve Smlouvě jednáno tzv. FUP) znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel 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.

14.5 Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry blíže specifikované v tabulce, kdy:

14.5.1 minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti, (v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI) a pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový

stav výpadek Služby a Účastník je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;

14.5.2 běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat; hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne;

14.5.3 maximální rychlostí je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující; maximální rychlost musí být reálně dosažitelná na přípojce s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě (Místa připojení) a je zásadně rovna inzerované rychlosti;

14.5.4 inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je zásadně a není větší než maximální rychlost.

Označení služby	Turbo Home	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	2	2
Běžně dostupná	14	6
Maximální	20	10
Inzerovaná	20	10

Označení služby	Turbo Fast	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	6	4
Běžně dostupná	20	10
Maximální	40	10
Inzerovaná	40	10

Označení služby	Turbo Premio	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	6	4
Běžně dostupná	30	15
Maximální	60	15
Inzerovaná	60	15

Označení služby	Turbo Optic 50	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	15	5
Běžně dostupná	30	15
Maximální	50	25
Inzerovaná	50	25

Označení služby	Turbo Optic 100	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	20	5
Běžně dostupná	50	10
Maximální	100	35
Inzerovaná	100	35

Označení služby	Turbo Optic 250	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	30	5
Běžně dostupná	80	30
Maximální	250	50
Inzerovaná	250	50

Označení služby	Turbo Optic 1000	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	100	5
Běžně dostupná	500	15
Maximální	1000	40
Inzerovaná	1000	40

14.6 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 – obdobně k dopadům čl. 14.4 VOP.

14.7 Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se

považuje odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby (přístupu k internetu), tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Velká opakující se odchylka je pak odchylka, dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. ČLÁNEK 9 upravuje podrobná práva v případě uvedených odchylek.

14.8 Rychlost připojení k Internetu může být snížena pod úroveň garantované rychlosti, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro překážky na straně Uživatele, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Uživatele, realizace zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu, realizace práva nebo povinnosti vyplývající z VOP nebo Smlouvy, výskyt nových objektů bránících řádnému přenosu dat, které v době uzavření Smlouvy neexistovaly nebo existovaly v jiném rozsahu či stavu (např. nová výstavba, vysazení či vzrůst vegetace, olistění stromů apod.). Snížení rychlosti z důvodů uvedených v tomto ustanovení není poruchou Služby a nezakládá Uživateli žádné nároky z odpovědnosti za vady.

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat v hodnotě Mb = megabit. Blíže k podmínkám na Webu.

ČLÁNEK 15 ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

15.1 Účastník je oprávněn změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu (Čl. 3 VOP) tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných Služeb, pokud je to technicky možné. Poskytovatel poskytne Účastníkovi před změnou i v jejím průběhu odpovídající informace a spolupracuje s přejímajícím poskytovatelem.

15.2 Pokud je Poskytovatel opouštěným (stávajícím) poskytovatelem, platí:

15.2.1 Žádost o změnu se podává u přejímajícího (nového) poskytovatele, který též vede postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu. S přejímajícím poskytovatelem si Účastník dohodne datum, ke kterému proběhne změna. Účastník je tímto upozorňován, že musí přejímajícímu poskytovateli sdělit potřebné údaje. Rozsah údajů určuje přejímající poskytovatel, v zákonem minimu:

- identifikační údaje Účastníka,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu;
- identifikaci Služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele,
- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu; ověřovacím kódem účastníka poskytovatele služby od

Poskytovatele je číslo smlouvy, není-li uvedeno jinak, ověřovací kód účastníka bude Účastníkovi případně potvrzen na základě jeho žádosti;

15.2.2 Smlouva s Poskytovatelem skončí na základě žádosti o změnu podle 15.2.1 okamžikem, kdy přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele o aktivaci služby.

15.2.3 Poskytovatel žádost o změnu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle Poskytovatel přejímajícímu poskytovateli alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb, nebo balíčku služeb a koncového zařízení. Poskytovatel odmítne žádost o změnu případě, že:

- eviduje k obdrženímu ověřovacímu kódu pro změnu jinou žádost o změnu;
- v žádosti o změnu je neplatný ověřovací kód, nebo
- žádost o změnu neobsahuje údaje podle 15.2.1.

15.3 Pokud je Poskytovatel přejímajícím (novým) poskytovatelem, platí shora uvedené obdobně (případně v opačných rolích):

15.3.1 Účastník může požádat Poskytovatele o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu a v takovém případě se zaváže uzavřít smlouvu minimálně v rozsahu služeb, o jejichž přenos k Poskytovateli žádá.

15.3.2 Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti Účastníka podle předchozího odstavce vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti o změnu a předá mu potřebné informace, včetně informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout. Poskytovatel a opouštěný poskytovatel společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

15.3.3 Při postupu podle předchozího odstavce je Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jménem Účastníka požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, k čemuž je třeba součinnosti Účastníka – pokud nebude poskytnuta, hledí se na žádost Účastníka, jako by nebyla.

15.3.4 Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s Účastníkem. Účastník je informován, že opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby Poskytovatele. Přerušování poskytování Služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

15.4 Lhůta pro vyřízení všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení žádosti o změnu opouštěným poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele – lhůta může být s Účastníkem dohodnuta jinak.

15.5 Účastník má právo na paušální náhradu, 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. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše

paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

15.6 Pokud má Účastník službu, kterou hodlá převést, v balíčku se zařízením či jinými službami opouštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a závazky Účastníka k opouštěnému poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu za dotované koncové zařízení). Pokud přijímajícího poskytovatele o existenci balíčku nebo doplatku za zařízení opouštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o změnu poskytovatele, do 3 pracovních dnů poté mu podle pokynu Uživatele dojde k oznámení zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty poskytovatel neobdrží pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele má potvrdit i v případě, že rušená služba je v balíčku nebo je požadován doplatek, je poskytovatel oprávněn žádost zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

15.7 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.

15.8 Účastník má právo na paušální náhradu:

15.8.1 pokud dojde ke zpoždění při provádění změny poskytovatele služby přístupu k internetu, nebo

15.8.2 při zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby, nebo

15.8.3 pokud dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť, nebo poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatelem služby přístupu k internetu.

15.9 Výše paušální náhrady je stanovena příslušným právním předpisem (aktuálně vyhláška č. 529/2021 Sb.), přičemž paušální náhrada:

15.9.1 při zpoždění při provádění změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí 200 Kč za den, počínaje 6. dnem trvání prodlení při provádění změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí 400 Kč za den zpoždění;

15.9.2 při zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby činí 600 Kč za každý započatý den trvání stavu způsobeného zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu; a konečně

15.9.3 při nedodržení termínů opravy a instalace činí 200 Kč za každý započatý den prodlení, avšak zároveň platí, že pokud je podle smlouvy ujednána sankce Účastníka (či obdobné právo Poskytovatele) pro případ, že Účastník neposkytne součinnost při provedení opravy a instalace, která je vyšší než 200 Kč, náleží Účastníkovi za první započatý

den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového sankčního plnění (které náleží poskytovateli), ale nejvýše však 1000 Kč; dále počínaje 6. dnem trvání prodlení při nedodržení termínu opravy a instalace činí náhrada 400 Kč za započatý den prodlení.

ČLÁNEK 16 ZMĚNY VOP

16.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat VOP nebo Ceník a další smluvní podmínky, a to co se týká obsahu a rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inovací, rozvoje apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými Službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

16.2 O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Účastníka způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Účastníka také o jeho právu ukončit Smlouvu podle 10.6 VOP. Účastník vyjadřuje svůj souhlas se změnou či doplněním VOP nebo Ceníku výslovně anebo tak, že nevypoví Smlouvu podle čl. 10.6 VOP. Dnem účinnosti takovéto změny se stává změna pro Účastníka závaznou.

16.3 Informace o změně smluvních podmínek budou uveřejněny také na Webu a v provozovnách Poskytovatele vždy nejméně 1 měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Účastníka vyrozumí oznámením do e-mailové schránky Účastníka určené pro komunikaci s Poskytovatelem. Pokud je jako datum účinnosti ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od uveřejnění na Webu, účinnost nastává 1 měsíc od uveřejnění.

16.4 Lhůta k uveřejnění změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

16.5 Nové VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP, neplatí-li čl. 16.6. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.

16.6 Jestliže Poskytovatel ve změně VOP a/nebo Ceníku či jiných podmínek uvede, že již uzavřené smluvní vztahy se řídí dosavadními VOP a Ceníkem či podmínkami, pak Účastník nemůže Smlouvu podle tohoto článku VOP vypovědět, jelikož se pro něj smluvní podmínky nemění. Jestliže bude mít Účastník zájem v takovém případě užívat Služby upravené novými VOP a Ceníkem pro Službu, kterou již využívá, je to možné pouze v případě, že bude užívat Službu se stejnou nebo vyšší cenou a zároveň stejnou nebo delší výpovědní dobou a zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním Smlouvy na dobu určitou či minimální dobou plnění).

ČLÁNEK 17 ŘEŠENÍ SPORŮ A ROZHODNÉ PRÁVO

17.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

17.2 Jestliže strany nedorozumí k řešení podle předchozího článku do 30 dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, o dlužná plnění mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.

17.3 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: spotřebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník-spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů: adr@coi.cz; webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.

ČLÁNEK 18 SPOLEČNÁ, ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

18.1 Jakákoli listinná zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době, zásilku odmítne převzít nebo se zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná (fikce doručení) – v souladu s příslušnými ustanoveními OZ.

18.2 Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (e-mail) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení e-mailu).

18.3 V případě, že v zastoupení jedná za Účastníka třetí osoba na základě plné moci, je Poskytovatel v případě jakýchkoli pochybností o pravosti nebo vážnosti udělené plné moci oprávněn požadovat předložení originálu nebo ověřené kopie plné moci nebo plné moci opatřené úředně ověřeným podpisem.

18.4 Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné její výši. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 15 pracovních dní ode dne doručení výzvy.

18.5 Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran, jež mají trvat až do jejich uspokojení.

18.6 Účastník nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto VOP na jinou osobu.

18.7 Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy převést na třetí osobu i bez předchozího souhlasu Účastníka.

18.8 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).

18.9 Skutečnosti Smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a OZ. Pokud Smlouva nebo VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.

18.10 V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VOP má vždy přednost české znění.

18.11 Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti 07.11.2024.

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