

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

### 1. Úvodní ustanovení

**1.1.** Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a nebo případně dalších sjednaných služeb (dále též jen „služby“) společností PODA a.s., IČO: 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 70200, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020 (dále jen „Poskytovatel“) osobám, které s Poskytovatelem uzavřely smlouvu o poskytování těchto služeb (dále jen jako „Účastník“).

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

**1.3.** Kontaktní údaje Poskytovatele jsou:

Název Poskytovatele:	PODA a.s.
Adresa Poskytovatele:	28. října 1168/102 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava
Kontaktní e-mail:	info@poda.cz
Telefonní číslo:	730 430 430

### 2. Obsah Smlouvy

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

- 2.1.1.** tělo Smlouvy,
  - 2.1.2.** tyto všeobecné podmínky,
  - 2.1.3.** Shrnutí smlouvy, bylo-li poskytnuto a je-li Účastník spotřebitelem,
  - 2.1.4.** Určení konkrétních rychlostí služeb, byla-li Smlouva uzavřena před 1. 7. 2022,
  - 2.1.5.** Ceník poskytovaných služeb (dále jen „Ceník“),
  - 2.1.6.** Sdělení ověřovacího kódu Účastníka a/nebo ověřovacího kódu pro přenos služby přístupu k internetu, pokud je pro sjednanou službu relevantní, není-li příslušný kód uveden v těle Smlouvy,
  - 2.1.7.** případně speciální podmínky vydané Poskytovatelem pro konkrétní službu,
  - 2.1.8.** případně dodatky Smlouvy nebo jiné projevy vůle, z nichž vyplývá změna Smlouvy, bez ohledu na jejich formu.
- 2.2.** Dokumenty tvořící Smlouvu uvedené v pododstavcích 2.1.2., 2.1.4., 2.1.5. a 2.1.7. těchto podmínek jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele [www.poda.cz](http://www.poda.cz) (dále jen „webové stránky Poskytovatele“). Dokumenty uvedené v pododstavcích 2.1.1., 2.1.3., 2.1.6. a 2.1.8. těchto podmínek, jsou-li pro Smlouvu relevantní, jsou Účastníkovi dostupné v jeho Klientské zóně.
- 2.3.** V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu platí ustanovení těla smlouvy, poté ustanovení všeobecných podmínek a následně ustanovení dalších dokumentů uvedených v odstavci 2.1 v pořadí, v jakém jsou ve výčtu zahrnuty. Je-li Účastník spotřebitelem, platí v případě rozporu mezi ustanoveními dokumentů tvořících Smlouvu ustanovení, které je pro Účastníka příznivější.

### 3. Definice pojmů

**3.1.** Pro účely Smlouvy

- 3.1.1.** Poskytovatel znamená společnost PODA a.s., IČO: 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 70200, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020.
- 3.1.2.** Účastník znamená každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu.
- 3.1.3.** Smluvní strana znamená Poskytovatel, Účastník nebo kterýkoliv z nich.
- 3.1.4.** Uživatel znamená každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 3.1.5.** Koncový uživatel znamená uživatel, který nezajišťuje veřejnou komunikační síť nebo veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 3.1.6.** Smlouvu se rozumí smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem o poskytování služeb elektronických komunikací nebo jiná smlouva dle odstavce 1.2. těchto podmínek včetně podmínek a dokumentů uvedených v odstavci 2.1 těchto podmínek, případně dalších dokumentů výslovně sjednaných mezi Poskytovatelem a uživatelem či Účastníkem.
- 3.1.7.** Shrnutím smlouvy je písemná informace dle § 63 odstavce 5 zákona o elektronických komunikacích poskytnutá před uzavřením Smlouvy Účastníkovi, kterým je spotřebitel, mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace.
- 3.1.8.** Tělo Smlouvy znamená dokument označený „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“, „Smlouva o poskytnutí mobilních služeb PODA“ nebo „Smlouva o poskytnutí neveřejné telefonní služby PODA voice“ případně jiný obdobný dokument a podepsaný Poskytovatelem a uživatelem který obsahuje základní označení poskytované služby, podepsaným dokumentem se pro potřeby tohoto pododstavce rozumí také dokument podepsaný elektronicky nebo v případě smluv uzavřených před 1. 7. 2022 též odsouhlasený telefonicky.
- 3.1.9.** Službou se rozumí služba elektronických komunikací sjednaná ve Smlouvě.
- 3.1.10.** Komunikační síť znamená síť elektronických komunikací používaná Poskytovatelem k poskytování služeb elektronických komunikací.
- 3.1.11.** Přístupová síť znamená síť provozovaná Poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.
- 3.1.12.** Koncovým bodem sítě se rozumí fyzický bod, ve kterém je koncovému uživateli poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnující komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.

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

**3.1.14.** Zařízeními Poskytovatele jsou Přenosná zařízení a Pevně namontovaná zařízení.

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

**3.1.16.** Pevně namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, namontované napevno v místě instalace za účelem poskytování Služeb.

**3.1.17.** Místo instalace je sídlo či bydliště Účastníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

**3.1.18.** Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy Účastník začne využívat službu nebo její část.

**3.1.19.** Hlasová služba v pevném místě (pevná linka) je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz odstavec 3.1.11. těchto podmínek). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Smlouva o poskytování hlasové služby v pevném místě je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem T.

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

**3.1.21.** Datová služba v pevném místě je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz odstavec 3.1.11. těchto podmínek). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Poskytovatel je oprávněn odebrat Účastníkovi přidělené IP adresy a nahradit je adresami jinými. Smlouva o poskytování datové služby je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem D.

**3.1.22.** TV služba je IPTV služba, veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Smlouva o poskytování TV služby je obvykle označena v číselné specifikaci písmenem P.

**3.1.23.** Osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové či datové či TV služby v pevném místě jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti Poskytovatele, a dále zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti Poskytovatele z jakéhokoliv důvodu. Osoby předem vyloučené z odebrání mobilní služby jsou všichni zájemci, kteří nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování jiné služby. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

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

**3.1.25.** Klientská zóna je zákaznický portál přístupný na webových stránkách Poskytovatele, pomocí kterého může Účastník získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, získat vyúčtování, komunikovat s příslušnými odděleními Poskytovatele a měnit parametry Smlouvy.

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

**3.1.27.** Velká tvářející odchylka od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**3.1.28.** Velká opakující se odchylka od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě znamená takovou odchylku, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

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

**3.1.30.** Velká opakující se odchylka od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě mobilní služby přístupu k internetu znamená takovou odchylku, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP pro-

pustnosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

**3.1.31.** Maximální rychlost se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat stanovená realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. Kb/s nebo Mb/s).

**3.1.32.** Inzerovanou rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. Kb/s nebo Mb/s).

**3.1.33.** Běžně dostupnou rychlostí se rozumí rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. Kb/s nebo Mb/s).

**3.1.34.** Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se Poskytovatel smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, což znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. Kb/s nebo Mb/s).

**3.1.35.** Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování.

**3.1.36.** Zákonem se rozumí jakýkoliv platný a účinný právní předpis, který dopadá na práva a povinnosti Smluvních stran, nebo kterékoli z nich. Zákonem se pro potřeby Smlouvy může rozumět i přímo použitelný předpis Evropské unie.

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

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

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

**3.1.40.** Neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.

**3.1.41.** Tisňovou komunikací se rozumí komunikace pomocí interpersonálních komunikačních služeb mezi koncovým uživatelem a centrem tisňové komunikace, jejímž cílem je požadovat a získat od tisňových služeb pomoc při mimořádných událostech. Tisňová komunikace zahrnuje volání, zaslání zpráv SMS a případně další způsoby komunikace dle příslušného doporučení ministerstva vnitra.

**3.1.42.** ČTÚ se rozumí Český telekomunikační úřad.

**3.1.43.** Geografickým číslem se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam užívaný pro směrování komunikace na fyzické umístění koncového bodu veřejné komunikační sítě.

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

**3.1.45.** Identifikačními údaji Účastníka se rozumí v případě fyzické osoby nepodnikající její jméno, příjmení, datum narození a bydliště, v případě fyzické osoby podnikající její obchodní jméno, IČO a sídlo a v případě právnické osoby její obchodní firma, IČO a sídlo a ve všech případech také korespondenční adresa, liší-li se od místa bydliště nebo sídla Účastníka.

**3.1.46.** Autentizačním číslem Účastníka se rozumí jeho telefonní číslo uvedené v těle Smlouvy nebo jiné číslo, které Účastník Poskytovateli sdělil po uzavření Smlouvy za účelem komunikace ve věci Smlouvy.

**3.1.47.** Osobní údaj je každá informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů). Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor (např. jméno, příjmení, rodné číslo, e-mailová adresa apod.).

**3.1.48.** Klientským centrem se rozumí provozovna Poskytovatele, která je určena ke kontaktu se zákazníky a uvedená v seznamu klientských center Poskytovatele na webových stránkách Poskytovatele.

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

nebo Smlouva přiznávají mikropodnikům, malým podnikům nebo neziskovým organizacím, se na takového Účastníka nevztahují.

## 4. Uzavření Smlouvy

**4.1.** Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na klientském centru Poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (mimo provozovny Poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím Klientské zóny, webových stránek Poskytovatele, e-mailu) dle aktuálních technických možností Poskytovatele.

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

**4.3.** Uzavřená Smlouva je uložena u Poskytovatele a Poskytovatel k ní Účastníkovi umožní přístup v elektronické podobě prostřednictvím Klientské zóny. Pro Smlouvy uzavřené před 1.1.2022 platí, že přístup k těmto Smlouvám může být zákazníkovi umožněn dle možnosti Poskytovatele buď v elektronické podobě prostřednictvím Klientské zóny nebo po předchozí domluvě v listinné podobě na klientském centru Poskytovatele.

**4.4.** Smlouvu je možné uzavřít v českém jazyce. Budou-li s tím obě smluvní strany souhlasit, je možné Smlouvu uzavřít po předchozí domluvě také v anglickém jazyce.

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

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

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

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

## 5. Poskytování služby a její kvalita

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

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

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

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

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

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



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

**5.8.** Poskytovatel je oprávněn stanovit pro poskytování služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období. Pokud Účastník dosáhne maximálního finančního limitu, je Poskytovatel oprávněn požadovat před poskytnutím dalších služeb složení zálohy na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb. Při vyčerpání limitu je v případě hlasových služeb možné nadále hovory přijímat ale nikoliv uskutečňovat, to neplatí pro tísňovou komunikaci.

**5.9.** Maximální rychlost, inzerovaná rychlost běžné dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v těle Smlouvy nebo v případě smluv uzavíraných před 1. 7. 2022 v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele.

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

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

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

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

**5.14.** Uskutečňuje-li Účastník, popřípadě uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je Poskytovatel povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit ve své síti přístup telekomunikačního koncového zařízení, z kterého je tato komunikace uskutečňována, k veřejné komunikační síti. Centrum tísňové komunikace může dočasně odmítnout komunikaci uskutečňovanou prostřednictvím telekomunikačního koncového zařízení, z kterého bylo uskutečňováno opakované zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace. O opětovném umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti rozhodne Úřad na žádost dotčeného Účastníka.

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

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

**5.17.** Poskytovatel může v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti sítě a služby a integrity jeho sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom, přerušit poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě. Přerušeni nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a je-li to technicky možné, musí být zachován přístup k tísňovým číslům.

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

**5.19.** Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkově.

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

**5.21.** Poskytovatel je ze zákona povinen při nebezpečí vzniku krizové situace na žádost Ministerstva vnitra a za krizového stavu poskytovat přednostně připojení k veřejné komunikační síti a přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací účastníkům krizové komunikace podle krizového zá-

kona. Za tímto účelem je v rozsahu nezbytně nutném oprávněn omezit nebo přerušit poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Toto omezení může trvat pouze po dobu nezbytně nutnou a musí být zachován přístup k tísňovým číslům.

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

## 6. Koncové zařízení a zařízení Poskytovatele

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

**6.2.** Je-li tak sjednáno ve Smlouvě, je koncové zařízení Účastníkovi poskytováno za úplaty sjednanou v těle Smlouvy nebo uvedenou v Ceníku. V ostatních případech může Poskytovatel Účastníkovi poskytnout koncové zařízení do výproby, vyplývá-li potřeba takového koncového zařízení ze Smlouvy. Nájem nebo výproba koncového zařízení dle tohoto odstavce trvá po dobu užívání služby, není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak. Koncové zařízení je Účastník oprávněn užívat jen za účelem využívání Služeb Poskytovatele. Koncové zařízení je majetkem Poskytovatele a Účastník je povinen jej po ukončení poskytování služby, k jejímuž využívání bylo poskytnuto, povinen Poskytovateli vrátit.

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

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

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

**6.6.** Poskytovatel přenechá Účastníkovi zařízení Poskytovatele ve stavu způsobilém k užívání. Účastník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku Poskytovatele; v případě prodlení Účastníka se splněním této jeho povinnosti neodpovídá Poskytovatel za vzniklou škodu. Zároveň Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či provozu poskytnutého zařízení, pokud o takovéto vadě zařízení či překážce v řádném provozu nevěděl v době poskytnutí zařízení.

**6.7.** Účastník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení Poskytovatele. Účastník je přitom povinen poskytnout Poskytovateli tuto součinnost i po ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy.

**6.8.** Účastník je povinen vrátit zařízení Poskytovateli do 7 dnů od ukončení poskytování služby. Zařízení musí být plně funkční, kompletní a čisté. Případné vrácení zařízení před ukončením Smlouvy nezabývá Účastníka povinností platit Poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení Smlouvy.

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

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

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

**6.12.** Účastník podpisem Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k zastupování Účastníka při výkonu oprávnění Účastníka ve smyslu ust. § 104 ZEK (které zejm. stanoví povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru příjem roz-

hlasového a televizního vysílání provozovatelů vysílání podle zvláštního právního předpisu, a rovněž zřízení vnitřního komunikačního vedení), a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb provozovatele Účastníkovi a veškerým úkonům s tím spojeným.

**6.13.** Je-li ve Smlouvě sjednáno, že Poskytovatel Účastníkovi prodává zařízení, poskytuje Poskytovatel Účastníkovi, který je spotřebitelem, na takové zařízení záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců. Jiné podmínky mohou být sjednány v těle Smlouvy.

## 7. Servisní podmínky

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

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

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

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

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

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

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

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

**7.5.** Jestliže Poskytovatel zjistí, že porucha vznikla mimo komunikační síť Poskytovatele, Poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definované v bodě 7.2.4. těchto podmínek.

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

## 8. Cena a její úhrada

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

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

**8.3.** Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním Ceníkem. Aktuální Ceník je přístupný na webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně změnit.

**8.4.** Součástí ceny, která má být dle Smlouvy Účastníkem Poskytovateli hrazena, je také daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

**8.5.** Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vedle ceny účtovat také aktivací poplatky, či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem, stejně jako je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněně.

**8.6.** Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc. Pravidelné měsíční poplatky (paušály), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce předem. Poplatky za ostatní služby (zejména za mobilní služby a hlasové služby v pevném místě) jsou vyúčtovány po skončení zúčtovacího období. Aktivací a jiné jednorázové poplatky jsou Účastníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak. Poplatky za poskytnuté služby se začínají účtovat ode dne zahájení služby. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda Účastník skutečně užíval objednanou službu.

**8.7.** Poskytovatel může uzavřít dohodu o spolupráci s vlastníkem bytu, který Účastník užívá jako nájemce, kdy na základě takovéto dohody bude vlastníkem bytu hradit Poskytovateli část poplatků za poskytnuté služby namísto Účastníka. V takovém případě Poskytovatel poskytne Účastníkovi podmíněnou slevu v přiměřené výši z poplatků určených Ceníkem. Pokud se spolupracující vlastníkem bytu ocitne v prodlení se zaplacením části poplatků namísto Účastníka, ztrácí Účastník na podmíněnou slevu nárok a Poskytovatel je Účastníkovi oprávněn účtovat poplatky ve výši dle aktuálního Ceníku.

**8.8.** Poskytovatel se může dále dohodnout s Účastníkem na poskytnutí podmíněně slevy z aktivací či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v Ceníku Poskytovatele nebo ve Smlouvě. Nárok na poskytnutí slevy Účastníkovi vznikne pouze v případě, že Účastník bude plnit veškeré své povinnosti vyplývající mu ze Smlouvy či vznikající v souvislosti s ní, včetně

povinností souvisejících se zánikem Smlouvy, zejména dodrží dobu užívání služeb, již bylo poskytnutí slevy podmíněno, bude řádně a včas platit poplatky, vrátí po ukončení Smlouvy poskytnutá zařízení a poskytne Poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení Poskytovatele. V případě, že Účastník jakoukoliv ze svých povinností nesplní, nárok na slevu mu nevznikne a Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vyúčtovat poplatek v plné výši, případně doúčtovat Účastníkovi částku odpovídající poskytnuté slevě z poplatku.

**8.9.** Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku Poskytovatele. Pokud Účastníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 7. dne v měsíci, je Účastník povinen požádat Poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak Účastník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo Účastníkovi doručeno nejpozději 15. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je 10 dní od data vystavení.

**8.10.** Vyúčtována částka je Účastníkem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele, případně platbou na klientských centrech Poskytovatele. V případě prodlení Účastníka s úhradou platby Poskytovatel Účastníka na prodlení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Toto upozornění může být ze strany Poskytovatele zpoplatněno dle Ceníku. Po marném uplynutí náhradní lhůty má Poskytovatel právo pozastavit (přerušit) poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky, a to s výjimkou volání na čísla tísňového volání. Po dobu takového pozastavení služeb a prací bude Účastníkovi účtován poplatek podle Ceníku a Účastník se zavazuje jej uhradit. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 10 dní od data vyúčtování.

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

**8.12.** Náklady Poskytovatele související s výjezdem technika za účelem úkonu na místě poskytování Služby nebo na místě s tím související je povinen Účastník Poskytovateli nahradit ve výši uvedené v Ceníku, jedná-li se o:

**8.12.1.** marný výjezd, kdy nebylo možné provést potřebné úkony pro porušení povinnosti Účastníka ze Smlouvy, zejména pak povinnosti poskytnout součinnost pro zprovoznění služby;

**8.12.2.** druhý a další výjezd zaviněný porušením povinnosti Účastníka ze Smlouvy, zejména pak povinnosti poskytnout součinnost pro zprovoznění služby;

**8.12.3.** výjezd za účelem provedení servisního nebo jiného zásahu požadovaného Účastníkem, nevyplývající ze Smlouvy nebo ze zákona právo Účastníka na provedení takového zásahu.

## 9. Reklamační a řešení sporů

**9.1.** Pokud služba bylo možno využít jen částečně, anebo jí nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

**9.2.** Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která na straně Účastníka vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

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

**9.4.** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Poskytovatel je povinen Účastníkovi, který je spotřebitelem, vydat písemně potvrzení o obdržení reklamací.

**9.5.** Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamací nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovávaných cen za poskytnuté služby a Účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamací má odkladný účinek. Reklamaci na poskytnutou službu je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**9.6.** Reklamaci služby je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla Poskytovatele, případně též elektronicky prostřednictvím e-mailu nebo klientské zóny; kontaktní údaje Poskytovatele jsou uvedeny v odstavci 1.3. těchto podmínek. Reklamaci zařízení, prodávaných či jinak poskytnutých Účastníkům Poskytovatelem je třeba uplatnit osobně na všech klientských centrech Poskytovatele, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytnutých služeb, případně i v sídle Poskytovatele.

**9.7.** Poskytovatel je povinen vyřídít reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamací. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním



provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

**9.8.** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude Účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba Účastníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba Účastníka v tomto zúčtovacím období, uhradí Poskytovatel tuto částku Účastníkovi v hotovosti na klientских centrech Poskytovatele nebo převodním příkazem na Účastníkem stanovený účet.

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

**9.10.** Poskytovatel neodpovídá Účastníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech Poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem uhradí Poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000 Kč.

**9.11.** Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší Poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoli ze stran sporu. Účastník – spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je:

- Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
- Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.

**9.12.** Jako subjekt alternativního řešení sporů je možné využít Platformu pro řešení sporů on-line provozovanou Evropskou komisí. Tato platforma je dostupná na internetové adrese [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

**9.13.** V případě sporu mezi Účastníkem, který je spotřebitelem, a Poskytovatelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne Poskytovatel Účastníkovi povinné poskytnuté informace.

**9.14.** Pro případ sporů, jejichž řešení přísluší soudům a kdy zákon tuto dohodu stran připouští, se zákazník s Poskytovatelem dohodl, že pro řešení jejich vzájemných sporů je příslušný soud České republiky, místně příslušný podle sídla Poskytovatele (tj. v době vydání těchto podmínek bude příslušný Okresní soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný okresní soud, a Krajský soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný krajský soud), a to i v případě zahraničních osob. Předchozí věta platí obdobně i ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ.

## 10. Přerušení poskytování služby

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

**10.1.1.** na žádost Účastníka;

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

**10.1.3.** neposkytne-li Účastník přiměřenou součinnost při změně technologie dle odstavce 5.20. těchto podmínek, ačkoli k tomu byl Poskytovatelem písemně vyzván, a to ve lhůtě jednoho měsíce ode dne doručení takové výzvy;

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

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

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

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

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

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

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

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

**10.2.** Poskytovatel obnoví poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile od-

padne důvod, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno. V případě přerušení poskytování služeb z důvodů na straně Účastníka je Účastník povinen hradit po celou dobu přerušení poplatek stanovený v Ceníku. Za opětovné zprovoznění služby může Poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle Ceníku.

## 11. Změny Smlouvy

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

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

**11.3.** Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně na každém svém klientském centru a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje Účastníka o uveřejnění, a to na webových stránkách Poskytovatele či e-mailem. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Účastníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Účastníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci Poskytovatel poskytne Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasilání vyúčtování.

## 12. Trvání Smlouvy a její ukončení

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

**12.1.1.** spotřebitelem,

**12.1.2.** mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, jestliže se práva na maximální délku trvání Smlouvy výslovně nevzdal, nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců. Ustanovení předchozí věty se nepoužije na dobu trvání smluv o splátkách, ve kterých spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení.

**12.2.** Smlouva sjednaná na dobu určitou se sjednáním nových služeb neprodává, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

**12.3.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Účastník i bez uvedení důvodu kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon, tyto podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. To neplatí pro Účastníka, který je podnikající právnickou osobou. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Účastník, který je podnikající právnickou osobou, oprávněn ukončit Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez uvedení důvodu kdykoliv písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce tří měsíců.

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

**12.4.1.** nebude-li službu z technických důvodů nadále možné poskytovat, zejména dojde-li na straně Poskytovatele ke změně technologie a neposkytne-li přitom Účastník přiměřenou součinnost podle odstavce 5.20. těchto podmínek, ačkoli k tomu byl Poskytovatelem písemně vyzván, a to ve lhůtě jednoho měsíce od doručení takové výzvy;

**12.4.2.** Účastník platí vyúčtování soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby, přičemž soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny;

**12.4.3.** Účastník je v prodlení či neplatí vyúčtování dle čl. 8.2. těchto podmínek;

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

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

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

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

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

**12.5.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou je Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dnů ode dne doručení výpovědi Účastníkovi, jestliže Účastník zneužívá služby nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou a nesjedná nápravu ani na základě výzvy Poskytovatele v jím stanovené lhůtě.

**12.6.** Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

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

**12.7.1.** Účastník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně ne-

platí cenu za služby, přičemž soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny;

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

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

**12.8.** Pokud je Smlouva uzavřena nebo měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má Účastník, který je spotřebitelem, mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu Smlouvy. Začne-li Poskytovatel dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozí věty, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto uzavřením Smlouvy vyslovuje souhlas.

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

**12.10.** Výpověď Smlouvy nebo odstoupení může Účastník realizovat osobně na klientském centru Poskytovatele nebo písemně či e-mailem na adresách Poskytovatele uvedených v těchto podmínkách či prostřednictvím Klientské zóny.

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

**12.12.** Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo Poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené Poskytovatelem Účastníkem a povinnost Účastníka dlužné částky řádně uhradit.

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

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

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

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

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

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

**12.14.1.** v případě Účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou jednu dvacatinu součtu paušálních plateb za zúčtovací období zbývajících do konce sjednané doby trvání daného závazku, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit vyšší úhrady z ceníkové ceny;

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

**12.15.** V případě, kdy má Účastník právo vypovědět závazek ze Smlouvy služby před koncem původně sjednaného období, proto, že došlo k jednostranné změně smluvních podmínek Poskytovatelem, nebo proto, že poskytování služby bylo narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, nebo z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy ve vztahu ke kterékoliv složce balíčku služeb, neukládá se mu žádná náhrada.

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

**12.17.** Má-li Účastník právo odstoupit od Smlouvy podle ustanovení odstavce 12.9. těchto podmínek, nevyžaduje se, aby uvedl důvod, a s právem odstoupit od Smlouvy nelze spojit postih. Využije-li Účastník právo odstoupit od Smlouvy podle ustanovení odstavce 12.9. těchto podmínek, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud Účastník v jejím průběhu odešle Poskytovateli oznámení, že od Smlouvy odstoupuje.

**12.18.** Účastník je oprávněn přistupovat do Klientské zóny po dobu jednoho roku ode dne ukončení závazku. Na základě písemné žádosti doručené Poskytovateli nejpozději před uplynutím doby dle předchozí věty je může

Účastníkovi být klientská zóna zpřístupněna až na další tři roky, a to i opakovaně.

### 13. Přenesení čísla

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

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

**13.3.** Přenesení čísla je bezplatné.

**13.4.** Ověřovací kód Účastníka potřebný pro přenos čísla je v případě Smlouvy na poskytování telefonních služeb uveden ve Smlouvě a/nebo je uveden v dokumentu Sdělení ověřovacího kódu Účastníka, který je Účastníkovi dostupný v Klientské zóně.

**13.5.** Přenesení čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o přenesení čísla přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum přenesení čísla a další náležitosti Smlouvy. Na základě žádosti o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

**13.6.** Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o přenos čísla k Poskytovateli na všech klientských centrech Poskytovatele uvedené na webových stránkách Poskytovatele. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

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

**13.7.** Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li Účastník na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.

**13.8.** Účastník zároveň s podáním žádosti o přenesení svého telefonního čísla uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum přenesení čísla. Poskytovatel má právo podmínit poskytování mobilní služby poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.

**13.9.** Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze Smlouvy.

**13.10.** Na základě žádosti o přenesení telefonního čísla dojde k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku závazku ze Smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost Účastníka. Přejímající poskytovatel opouštěného poskytovatele vyrozumí o žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla nejpozději následující pracovní den po obdržení této žádosti.

**13.11.** Proto úspěšné zakončení přenosu telefonního čísla a aktivaci přenesení čísla je třeba vyměnit v době naplánovaného přenesení čísla SIM kartu opouštěného poskytovatele služby za SIM kartu Poskytovatele.

**13.12.** Za účelem realizace přenosu telefonního čísla Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory.

**13.13.** Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s Poskytovatelem, a to v časovém rozmezí od 0:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nebo její části nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní v síti žádného mobilního operátora, nadále však zůstává aktivní pouze pro volání na číslo tísňové linky 112.

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

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

- 13.15.1.** telefonní číslo je již obsaženo v jiné žádosti či objednávce;
- 13.15.2.** existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
- 13.15.3.** na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

**13.16.** Přeje-li si Účastník přenést své číslo od Poskytovatele k jinému poskytovateli služby, Účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o přenesení čísla. Přejímající poskytovatel služeb provádí přenesení čísla podle jím stanovených pod-



mínek a platných právních předpisů. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby.

**13.17.** Na základě žádosti o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli služby dojde k ukončení Smlouvy ve vztahu k přenášenému telefonnímu číslu a k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u Poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb).

**13.18.** Pokud nebude žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

**13.19.** Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více telefonních čísel, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu telefonních čísel o jejichž přenesení Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá i nadále.

**13.20.** Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

**13.21.** Využívá-li Účastník, který je spotřebitelem, u Poskytovatele předplacené služby, Poskytovatel na žádost takového Účastníka podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy vrátí Účastníkovi zbývající zůstatek předplaceného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku Poskytovatele.

**13.22.** Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

**13.23.** Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného Poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrželi Poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

## 14. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

**14.1.** Každý Účastník, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovatelských služeb, pokud je to technicky možné. Využije-li Účastník právo podle tohoto odstavce, dojde k zániku dotčeného závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

**14.2.** Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je uveden ve Smlouvě a/nebo je uveden ve dokumentu Sdělení ověřovacího kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, který je Účastníkovi dostupný v Klientské zóně.

**14.3.** Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

**14.4.** Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k Poskytovateli na všech klientských centrech Poskytovatele uvedených na webových stránkách Poskytovatele. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

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

**14.5.** Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

**14.6.** Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel má právo podmínit poskytování služby přístupu k internetu poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.

**14.7.** Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a Účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.

**14.8.** Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

**14.9.** Pro úspěšné zakončení přenosu změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.

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

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

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

**14.12.1.** některý z nich eviduje k obdržení ověřovacího kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu;

**14.12.2.** je v objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

**14.12.3.** objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu neobsahuje údaje podle odst. 14.4. těchto podmínek.

**14.13.** Přeje-li si Účastník přenést svou službu přístupu k internetu od Poskytovatele k jinému poskytovateli služby, Účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající poskytovatel služeb provádí změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.

**14.14.** Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

**14.15.** Pokud nebude žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu doručena přejímajícímu poskytovateli nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování dotčené veřejně dostupné služby elektronických komunikací, není ve vztahu k dotčené službě zaručeno nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

**14.16.** Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenést více svých služeb. Každé z těchto služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více služeb přístupu k internetu, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části služeb přístupu k internetu dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu služeb, o jejichž změnu Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá i nadále.

**14.17.** V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

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

**14.19.** 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 nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrželi Poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

## 15. Bezpečnost, ochrana soukromí a dat Účastníka

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

**15.2.** Poskytovatel je ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) správcem osobních údajů, které zpracovává o zájemcích nebo zákaznících v souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy.

**15.3.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely plnění Smlouvy a s tím souvisejících povinností a oprávněných zájmů Poskytovatele, jimiž jsou: zajišťování provozu a ochrany vlastní sítě nebo propojených sítí, naplnění povinností vyplývajících z právních předpisů, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence Účastníků, vedení účtů, poskytování a vyúčtování služeb, ochrana před zneužitím služeb, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem, vč. případného přímého marketingu.

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

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

**15.6.** Zpracování osobních údajů pro výše uvedené účely je prováděno z důvodu plnění Smlouvy, plnění právních povinností, které se na Poskytovatele vztahují, a z důvodu jejich nezbytnosti pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele, které vyplývají z výše uvedených účelů.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 16. Doručování

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

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

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

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

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

**16.5.** Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu emailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu Účastníka.

**16.6.** Písemnosti Poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště Účastníka, nebo v případě právnických a podnikajících fyzických osob na adresu jejich sídla, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si Účastník k tomuto účelu zvolí. Pokud se písemnost nepodaří doručit do vlastních rukou adresáta, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odesláni stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se Účastník o jejím uložení nezdozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.

## 17. Závěrečná ustanovení

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

**17.2.** Účastník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným Ceníkem či Ceníky Poskytovatele, Shrnutím smlouvy, bylo-li mu poskytnuto, případně s určením konkrétních rychlostí služeb a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoli ze služeb Účastníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje Účastník příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služeb.

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

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

**17.5.** Smlouva se řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

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

**17.7.** Tyto všeobecné podmínky jsou účinné vůči všem Účastníkům, kteří uzavřou Smlouvu s Poskytovatelem dne 1.6.2022 nebo později, a to od okamžiku uzavření Smlouvy. Vůči Účastníkům, kteří uzavřeli Smlouvu před dnem 1.6.2022, nabývají tyto všeobecné podmínky účinnosti dne 1.7.2022 a v plném rozsahu nahrazují veškeré všeobecné podmínky dřívější.