

# Všeobecné podmínky poskytovatelů služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb společností PODA a.s. nahrazující Všeobecné podmínky společnosti Internet pro každého s.r.o. účinné od 1. 10. 2016

Tyto všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností PODA a.s., IČ 25816179, se sídlem 28. října 1168/102, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020, (dále jen „poskytovatel“) pro subjekty, které nejsou považovány za spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zájemce“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“, „Smlouvy o poskytování hlasových služeb“, „Smlouvy o poskytnutí mobilních služeb“, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), (tyto smlouvy dále jen jako „Smlouva“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb a ceník poskytování služeb (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“), platné v okamžiku uzavření Smlouvy, nejsou-li technické specifikace a ceny již uvedeny ve Smlouvě.

## 1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

**1.1.** Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen předložit poskytovateli nezbytné doklady osvědčující zejména totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Zájemce souhlasí, že poskytovatel je oprávněn pořídit kopii dokladu totožnosti a tuto kopii archivovat spolu s podepsanou Smlouvou za účelem doložení uzavření Smlouvy.

**1.2.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve Smlouvě. Minimální délka trvání Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je 24 kalendářních měsíců. Pokud je uzavřena Smlouva na dobu určitou a kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy, má se za to, že se smluvní strany dohodly na tom, že se trvání Smlouvy mění na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat zákazníka způsobem, kterým je zasláno vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnosti jejího prodloužení. Sjednaná doba trvání Smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb.

**1.3.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může zákazník kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou je zákazník, který není podnikající fyzickou osobou a zákazník, který je podnikající fyzickou osobou za předpokladu, že Smlouva zanikne do tří měsíců od uzavření, povinen zaplatit úhradu dle čl. 6.8. těchto všeobecných podmínek.

**1.4.** Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník je v prodlení či neplatí vyúčtování dle čl. 6.7. těchto všeobecných podmínek, uvedl-li zákazník při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení nebo byla vůči zákazníkovi nařízena exekuce, případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito všeobecnými podmínkami. Smlouvu uzavřeno na dobu neurčitou může poskytovatel dále kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, přičemž výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.

**1.5.** Výpovědi 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 poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit. Obnovení služeb po jejich ukončení je možné, a to po vzájemné dohodě zákazníka a poskytovatele.

**1.6.** Uzavírá-li se, nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle odstavce dle ust. § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě

**1.7.** Začne-li poskytovatel dle Smlouvy poskytovat zákazníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti zákazníka a zákazník s tímto uzavřením Smlouvy vyslovuje souhlas. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy a poskytovatel s plněním na základě výslovné žádosti zákazníka učiněného při uzavření Smlouvy začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí zákazník poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

**1.8.** Smlouva může být měněna nebo doplňována písemnými dodatky, novou či další technickou specifikací. Poskytovatel je oprávněn změnit předmět Smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu Smlouvy a nedojde ke zvýšení ceny a poplatků.

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

**1.10.** Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy, změny všeobecných podmínek či změny ceníku, uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje o této změně zákazníka, a to na webových stránkách poskytovatele [www.poda.cz](http://www.poda.cz) (dále jen „webové stránky poskytovatele“) či e-mailem. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v §63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, poskytovatel prokazatelně informuje zákazníka rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si účastník zvolil

pro zasílání vyúčtování. Skutečnost, že zákazník nové smluvní podmínky neakceptuje, je zákazník povinen oznámit poskytovateli prokazatelně písemně nejpozději do dne nabytí účinnosti změn. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto bodu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle §63 odstavce 5 ZEK [v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“)]. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

## 2. DEFINICE POJMŮ

**2.1.** Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

**2.2.** Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.

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

**2.4.** Místo instalace je sídlo či bydlíště zákazníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

**2.5.** Přenosné zařízení poskytovatele je přenosné zařízení ve vlastnictví poskytovatele umístěné u zákazníka za účelem poskytování služeb. Za přenosné zařízení poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, telefonní přístroj a set-top box, pokud není určeno jinak.

**2.6.** Pevně namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, případně jiné zařízení ve vlastnictví poskytovatele, namontované napevno v místě instalace.

**2.7.** Zařízeními poskytovatele jsou přenosná zařízení a pevně namontovaná zařízení, případně jiná zařízení ve vlastnictví poskytovatele poskytnutá zákazníkovi za účelem příjmu služeb poskytovatele.

**2.8.** Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část. O této skutečnosti je obvykle sepsán předávací protokol.

**2.9.** Internetová 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 bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovatelů samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.

**2.10.** Osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací v pevném místě je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebrání internetových služeb v pevném místě jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele, a dále ti zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z libovolného důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

**2.11.** Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a využívá jiné služby než služby určené pro domácnosti. Za zákazníka jsou rovněž považováni zákazníci - právnické osoby a fyzické osoby podnikatelé. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČ zákazníka - fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely a na tohoto zákazníka se tak nevztahují ustanovení o ochraně spotřebitele.

**2.12.** Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. V případě internetových služeb se jedná o síťovou zásuvku typu Ethernet RJ-45 Twist napojený na síťové rozhraní v zařízení poskytovatele. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkovi.

## 3. SERVIS

**3.1.** Testem funkčnosti služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následně ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele.

**3.2.** Zákaznická linka poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací. Zákaznická linka je v provozu v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hod.





- Za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě.
- Vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny.
- Poskytovatel na zboží poskytuje záruku v délce trvání 24 měsíců,
- Zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a ve vhodném obalu tak, aby nedošlo k dalšímu poškození zboží. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci.
- Zákazník se spolu s poskytovatelem dohodl, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném případě povinnost vyříditi reklamaci v kratší lhůtě.
- Nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace.

## 8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

**8.1.** Informace o zpracování osobních údajů zákazníků jsou v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - GDPR obsaženy v samostatném dokumentu „Zásady ochrany a zpracování osobních údajů ve společnosti PODA a.s.“

**8.2.** Poskytovatel na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, 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 platnými právními předpisy.

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

**8.4.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků 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 zákazníků.

**8.5.** V případě shromažďování osobních údajů účastníků (tj. zákazníků) k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je poskytovatel povinen: a) informovat bezplatně a před zařazením údajů dotčených účastníků do seznamu tyto účastníky o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu, b) získat předem souhlas účastníků s uveřejněním jejich osobních údajů podle § 41 odst. 5 ZEK a zajistit, aby účastníci měli možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu; dále je povinen zajistit, aby účastníci měli možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu a jejich odstranění. Současně je povinen zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si účastník nebo uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné. Bude-li účel veřejného seznamu jiný, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je

každý, kdo zamýšlí vydat takový seznam účastníků, povinen vyžádat si od dotčených účastníků další souhlas. S ohledem na uvedené se strany dohodly, že pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník uděluje souhlas poskytovateli se zveřejněním jména a příjmení, adresy a telefonního čísla případně i dalších k těmto údajům přiřazených osobních údajů zákazníka a zástupců zákaznika ostatními zákazníky poskytovatele a třetím osobám v České republice nebo v zahraničí k vydání seznamu účastníků (dále „uvedení v telefonním seznamu“), a to i za účelem marketingu.

**8.6.** Používá-li zákazník v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo). Podpisem Smlouvy uděluje zákazník poskytovateli souhlas s touto registrací.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**9.1.** Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.

**9.2.** Zákazník 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 a technickými specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoliv ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a Všeobecné podmínky poskytování služby. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

**9.3.** Smluvní strany vyslovují souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy a všeobecných podmínek beze změny. Zákazník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

**9.4.** Zákazník je povinen nahlásit poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci. Pokud zákazník oznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu zákazníka.

**9.5.** Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště zákazníka, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si zákazník k tomuto účelu zvolí. Zákazník je povinen poskytovateli sdělit vždy svou aktuální doručovací adresu. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odeslání stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se zákazník o jejím uložení nedozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.

**9.6.** Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to písemným oznámením doručeným poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

**9.7.** 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 zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu.

**9.8.** Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.4.2020. Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všeobecné podmínky dřívější, a to Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Internet pro každého s.r.o. účinné od 1.10.2016.