

# Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb společností Internet pro každého s.r.o.

Tyto všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností Internet pro každého s.r.o., IČ 228652216, se sídlem Albrechtice, Strmá 205, PSČ 735 443, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 33191, (dále jen „poskytovatel“) pro subjekty považované 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, tj. fyzickým osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „záměsť“ 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 cen poskytovanych 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** Záměsť o uzavření Smlouvy je povinen předložit poskytovateli nezbytné doklady osvědčující zejména totožnost záměsťce a právo užívat místo instalace. Záměsťce 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 automatickém prodloužení Smlouvy a o možnosti a způsobu, jak Smlouvu ukončit. 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 3 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou je zákazník 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 nařazena exekuce, případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito všeobecnými podmínkami. Smlouvu uzavřeno na dobu neurčitou může pronajímatel dále kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, přičemž výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího 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. Pokud je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo pokud je Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, má zákazník právo dle ust. § 1829 a násl. občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací dle věty první tohoto odstavce. Toto právo musí zákazník uplatnit u poskytovatele v místě jeho sídla.

**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** V případě zákazníků, kteří jsou považováni za spotřebitele ve smyslu § 1751 občanského zákoníku, těmto zákazníkům přísluší rovněž práva podle § 1810 a násl. občanského zákoníku.

**1.9** 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 cen a poplatků.

**1.10** 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.

**1.11** 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.internetprokazdeho.com](http://www.internetprokazdeho.com) (dále jen „webové stránky poskytovatele“) či e-mailem. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v §63 odstavci 1 písm. c) až q) ZEK nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, 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 zaslání 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 bydliště 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 prostředkování 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 poskytovaných 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 internetové služby 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 osoba nepodnikatel, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a využívá některou ze služeb určených pro domácnosti. 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 zákazníkem.

## 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 následné 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 hod.

Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanou úrovní je:

SLA 0: započítí práci na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za započítí práci na odstranění poruch ve lhůtě stanovené v tomto bodě za prověření poruch, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

**3.3** Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou 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 definované v bodě 3.3.

**3.4** 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 zákazníkovi oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem.

#### **4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ**

**4.1** Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 60 dnů od podpisu Smlouvy oběma stranami. Zákazník 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 zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb. 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.

**4.2** Poskytovatel má právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na vyzvu regulátora - ČTÚ. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.

**4.3** Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu služeb poskytovaných zákazníkovi.

**4.4** Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

**4.5** Zákazník je povinen informovat poskytovatele o instalaci zařízení a změnách v konfiguraci svého zařízení připojeného k servisnímu rozhraní poskytovatele. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, je zákazník povinen spolupracovat s ním při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení oznamovací povinnosti uvedené v tomto odstavci je podstatným porušením smlouvy.

**4.6** V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.5, které vedou nebo mohou vést k poruše či ohrožení provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany zákazníka, je povinen o tom zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.

**4.7** Poskytovatel má právo přerušit své služby v následujících případech:

4.7.1. pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě (mimo jiné v případě šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet z LAN zákazníka); v takovém případě poskytovatel nenese odpovědnost za jakékoli škody takto zákazníkovi vzniklé,

4.7.2. pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele,

4.7.3. nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb,

4.7.4. nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,

4.7.5. na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,

4.7.6. zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 4.9. těchto všeobecných podmínek.

**4.8** Zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející se zákazníkem společnou domácnost.

**4.9** V případě podezření poskytovatele, že dochází ze strany zákazníka k porušování jeho povinností stanovené v předchozím odstavci, má poskytovatel právo vyzvat zákazníka k umožnění kontroly poskytování služeb a zákazník je povinen bezodkladně poskytnout poskytovateli plnou součinnost, mimo jiné umožnit

poskytovateli přístup k zařízení poskytovatele v místě jeho instalace. Při porušení povinností poskytnout součinnost uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.

**4.10** Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky

takového zneužití, pokud k němu dojde, a poskytovatel je oprávněn postupovat dle bodu 4.11. těchto všeobecných podmínek.

**4.11** Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užít služby k účelům, které jsou v rozporu s právními předpisy České republiky. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služby nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou dle bodu 4.10., a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.

**4.12** Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných zákazníkovi. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích na žádost zákazníka a na náklady tohoto zákazníka 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. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE**

**5.1** Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zařízení bude pro daňové účely odepisovat poskytovatel.

**5.2** Zákazník podpisem smlouvy zmocňuje poskytovatele k zastupování zákazníka při výkonu oprávnění zákazníka ve smyslu ust. §104 ZEK (které zejm. stanoví povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru příjem rozhlasového 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 zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojeným s tím, že veškeré náklady s tím spojené ponese poskytovatel.

**5.3** Zařízení poskytovatele může být dle dohody zákazníkovi prodáno, pronajato nebo zdarma vypůjčeno. V případě pronájmu hradí zákazník pravidelné měsíční poplatky za pronájem zařízení stanovené ve smlouvě či v ceníku. Pokud není úplata za poskytnutí zařízení sjednána, má se za to, že jde o výpůjčku.

**5.4** V případě nájmu i výpůjčky zařízení má zákazník právo zařízení užívat pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Zákazník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak od zařízení a jeho funkce zasahovat. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, který bylo u zákazníka umístěno. Zákazník je povinen zapůjčené zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídat poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je zákazník povinen poskytovatele o tomto informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

**5.5** Poskytovatel přenechá zákazníkovi zařízení poskytovatele ve stavu způsobilém k užívání. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele; v případě prodlení zákazníka se splněním této jeho povinnosti nedopovídá 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.

**5.6** Zákazník je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, k jejímuž užívání má zařízení pronajato či vypůjčeno, vrátit přenosné zařízení poskytovatele na své náklady a nebezpečí poskytovateli na adresu sídla poskytovatele: Albrechtice, Strmá 205, PSČ 735 43. Zařízení musí být plně funkční, kompletní, čisté, zabaleno v původním obalu. V případě nesplnění této povinnosti je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, pokud zákazník zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo vrátil zařízení v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení. Nesplní-li zákazník povinnost vrátit zařízení pouze částečně, zavazuje se zákazník uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši:

- 50% ceny zařízení, pokud zákazník vrátil zařízení nekompletní, ale tato nekompletnost nebrání prověření plné funkčnosti zařízení, chybějící součásti představují nejvýše běžnou kabeláž, dokumentaci nebo původní obal a byla zjištěna plná funkčnost vráceného zařízení,

- 20% ceny zařízení, nebylo-li zařízení vráceno v čistém stavu, případně je povrchově poškozeno bez jakéhokoliv vlivu na funkčnost za řízení, s výjimkou těch případů, kdy bylo vráceno nefunkční zařízení, a poskytovateli vznikl nárok na smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení.

Případné vrácení zařízení před ukončením smlouvy nezabavuje zákazníka povinností platit poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení smlouvy.

**5.7** Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. Zákazník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li zákazník poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, zavazuje se zákazník uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, k jejichž demontáži nebyla součinnost zákazníkem poskytnuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky poskytovatele. V případě ztráty, zničení či poškození pevně namontovaného zařízení je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu, přičemž čl. 5.6. těchto všeobecných podmínek se použije obdobně.

**5.8** Cenou zařízení se pro účely bodu 5.6. a 5.7. rozumí cena zařízení uvedená ve smlouvě o poskytování služeb, případně v předávacím protokolu. Nebyla-li cena zařízení v těchto dokumentech uvedena, dohodl se zákazník s poskytovatelem na

tom, že cena zařízení je určena v ceníku zařízení zveřejněném na internetových stránkách poskytovatele ve znění aktuálním k datu zapůjčení zařízení. V případě, že ceník zařízení nebyl na internetových stránkách poskytovatele zveřejněn nebo neobsahuje cenu zařízení, užije se cena, za kterou poskytovatel zařízení zakoupil.

## **6. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE**

**6.1** 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.

**6.2** Poskytovatel je oprávněn změnit výše poplatků změnou ceníku. Změna poplatků prostřednictvím změny ceníku se vztahuje i na poplatky sjednané ve Smlouvě, je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Výše poplatků stanovených na základě Smlouvy uzavřené na dobu určitou není změnou ceníku dotčena. To neplatí, pokud se Smlouva změnila na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou v souladu s bodem 1.2. V případě změny ceníku náleží zákazníkům, dotčeným změnou ceníku práva obdobně jako v případě změn podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v §63 odstavci 1 písm. c) až q) ZEK nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka.

**6.3** 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. Instalační, aktivizační a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby. Poplatky za poskytované služby se začínají účtovat ode dne zahájení služby. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda zákazník skutečně užíval objednanou službu.

**6.4** Poskytovatel může uzavřít dohodu o spolupráci s vlastníkem bytu, který zákazník užívá jako nájemce, kdy na základě takovéto dohody bude vlastník bytu hradit poskytovateli část poplatků za poskytované služby namísto zákazníka. V takovém případě poskytovatel poskytne zákazníkovi podmíněnou slevu v přiměřené výši z poplatků určených ceníkem. Pokud se spolupracující vlastník bytu ocitne v prodlení se zaplacením části poplatků namísto zákazníka, ztrácí zákazník na podmíněnou slevu nárok a poskytovatel je zákazníkovi oprávněn účtovat poplatky ve výši dle aktuálního ceníku RPG.

**6.5** Zákazník souhlasí se zaplacením instalačních, aktivizačních a provozních poplatků a cen se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou, není-li dohodnuto jinak (např. v tištěné podobě), a to dle §64 odst. 2 ZEK buď v podobě vyúčtování podle druhu služby nebo souhrnného vyúčtování jednou položkou. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno dle ceníku poskytovatele. Pokud zákazníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je zákazník povinen požádat poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno nejpozději 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je 10 dní od data vystavení.

**6.6** V případě prodlení zákazníka s úhradou platby poskytovatel zákazníka na prodlení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty má poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a zákazník se zavazuje je uhradit. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 10 dní od data vyúčtování.

**6.7** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Zákazník musí být na tuto možnost předem upozorněn.

**6.8** V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou, která přestane být účinná před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy z důvodu na straně zákazníka, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

**6.9** Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definované v bodě 3.3.u internetových služeb o 10 %, a to v důsledku nedodržení doby k započítání servisních prací.

**6.10** Kromě slev vyjmenovaných v bodě 6.9. má zákazník 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 zákazník nemá v případě, že k závadě došlo být i částečně v důsledku zavinění zákazníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy zákazník oznámil poruchu poskytovateli nebo se poskytovatel o poruše dozvěděl jinak.

**6.11** Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků, učiní tak poskytovatel přednostně formou započtení na následující pravidelná vyúčtování.

**6.12** Poskytovatel je oprávněn použít uhrazenou částku na úhradu nejstaršího splatného závazku zákazníka, a to vždy nejprve na úhradu jistiny. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem, včetně kauce za zařízení, které bylo zákazníkovi poskytovatelem poskytnuto.

**6.13** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

## **7. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY**

**7.1** Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 ZEK. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu - kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele [www.internetprokazdheo.com](http://www.internetprokazdheo.com). Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodáváných zákazníkům poskytovatelem. Jakákoli změna uvedených údajů bude neprodleně, nejpozději do 2 pracovních dnů, uveřejněna na webových stránkách poskytovatele.

**7.2** Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník 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 poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných 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 reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytnutou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**7.3** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

**7.4** Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

**7.5** Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, 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 zákazníkovi 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.

**7.6** Zákazník má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě hlasových služeb se jedná zejména o výpis s uvedením data, času, délky hovoru a ceny hovoru. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.

**7.7** 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 zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel touto částkou poštovní poukážkou na adresu zákazníka nebo převodním příkazem na zákazníkem stanovený účet.

**7.8** Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník 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.

**7.9** Pro případ prodeje zboží zákazníkovi sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:

- Za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě.

- Vlastnické právo k prodávánému 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 vyřídit reklamaci v kratší lhůtě.

- Nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace.

- Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.

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

**8.1** Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Pro tyto účely zpracovává poskytovatel zejména následující údaje: titul, jméno, příjmení, adresu, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Provozovatel dále 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 zpracováváné v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Poskytovatel chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Zákazník podpisem Smlouvy uděluje poskytovateli po dobu trvání Smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu a pro účely stanovené v tomto bodě.

**8.2** Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, telefonní číslo, e-mailové spojení, typ a objem využívaných služeb a délka trvání smluvního vztahu. Zákazník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat podle tohoto odstavce, a to výslovným, určitým a srozumitelným projevem vůle.

**8.3** Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout data v nezbytně nutném rozsahu a po dobu uvedenou v bodě 8.4. osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy.

**8.4** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data v rozsahu a pro účely stanovené v čl. 8 všeobecných podmínek po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky zákazníka, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvajících po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování.

**8.5** Zákazník má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Zákazník má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

**8.6** 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 zákazníka ostatním zákazníkům 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.

**8.7** 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 nevynutitelným, 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 kterékoli 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 bez 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 neoznámí 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 zaslány 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 1.10.2016