

Všeobecné podmínky Coolinternet.cz

1 Úvodní ustanovení

1.1 Předmětem úpravy těchto Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb Poskytovatele Josefa Jankoviče (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou zejména podmínky poskytování a čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě na základě k tomu určeného a níže v těchto Všeobecných podmínkách specifikovaného smluvního vztahu založeného níže v těchto Všeobecných podmínkách specifikovanou Smlouvou o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, přičemž uzavřením této smlouvy se stávají tyto Všeobecné podmínky její nedílnou součástí.

1.2 Všeobecné podmínky upravují základní technické, provozní, organizační, obchodní a právní podmínky pro poskytování a čerpání telekomunikačních služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZoEK“).

1.3 Poskytovatel poskytuje telekomunikační služby prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě, přičemž dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území uvedenou veřejnou komunikační sítí a jejími technickými možnostmi, jakož i technickými možnostmi Poskytovatele.

1.4 Všeobecné podmínky jsou v aktuální verzi zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele <http://www.coolinternet.cz>, a k dispozici jsou rovněž v Zákaznickém centru Poskytovatele.

2 Definice pojmů

2.1 **Poskytovatel** je Josef Jankovič, se sídlem Lednická 749/68, 69006 Břeclav – Charvátská Nová Ves (dále jen „Poskytovatel“).

2.2 **Smlouva** je smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále také „Smlouva“).

2.3 **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy, tedy smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele má zájem užívat nebo užívá či může užívat služeb Poskytovatele (dále jen „Zákazník“). Zákazník může být také v dokumentech Poskytovatele označen podle ZoEK jako „Účastník“.

2.4 **Provozní řád** (dále jen „Provozní řád“) – zahrnuje technické a provozní podmínky, za jakých Poskytovatel poskytuje služby a za jakých podmínek Zákazník služby může čerpat.

2.5 **Ceník** (dále jen „Ceník“) je aktuálně platný ceník poskytovaných služeb Poskytovatele. Ceník Poskytovatel uveřejňuje na svých internetových stránkách, a je také k dispozici v Zákaznickém centru Poskytovatele.

2.6 **Objednávka služeb** (dále jen „Objednávka služeb“) je dokument v písemné formě, na základě kterého Poskytovatel aktivuje služby specifikované zejména ve Všeobecných podmínkách a Provozním řádu, jejichž rozsah se řídí aktuální nabídkou Poskytovatele.

2.7 **Písemnou formou** kteréhokoliv dokumentu se rozumí forma listinná nebo elektronická.

2.8 **Služba** poskytovaná Poskytovatelem (dále jen „Služba“) je veřejně dostupná služba elektronických komunikací zřízená a poskytovaná Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dle těchto Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro daný typ poskytované Služby. Součástí plnění Služby Poskytovatelem Zákazníkovi může být také poskytnutí Doplnkových služeb nebo jiných služeb Poskytovatelem Zákazníkovi, případně zhotovení (nebo zajištění zhotovení) díla Poskytovatelem Zákazníkovi nebo dodání (nebo zajištění dodání) zboží Poskytovatelem Zákazníkovi.

2.9 **Doplnková služba** je služba poskytnutá Poskytovatelem Zákazníkovi v souvislosti s jinou Službou, tedy s jinou službou elektronických komunikací (dále jen „Doplnková služba“). Čerpání Doplnkových služeb Zákazníkem může být podmíněno využíváním jiné Služby poskytované Zákazníkem. Poskytování doplnkových služeb se řídí těmito podmínkami a případně i zvláštními podmínkami Doplnkových služeb, které, jsou-li Poskytovatelem vydány, jsou v takovém případě přístupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

2.10 **Koncový bod** sítě je fyzický propojovací bod (zásuvka, popř. zařízení ve vlastnictví Poskytovatele - kabelový modem/home gateway, optický převodník, přijímací radiová stanice), na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“).

2.11 **Adresou poskytnutí Služby** se rozumí bytová jednotka, byt nebo nebytový prostor, v němž se nachází Koncový bod. Adresa služby je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě.

2.12 **Zařízení sloužící k užívání Služby** (dále také „Koncové zařízení“) je přídatné technické zařízení, které je určeno k užívání Služeb poskytovaných na základě Smlouvy (modem, router, telefonní aparát, set top box apod.)

2.13 **Fakturou** se rozumí daňový doklad vystavený Zákazníkovi Poskytovatelem a odeslaný Zákazníkovi v elektronické podobě nebo přístupný Zákazníkovi v neveřejné části Internetových stránek Poskytovatele, kterým Poskytovatel účtuje Zákazníkovi cenu za poskytované Služby (případně i práce a zboží) a rovněž cenu za poskytované Doplnkové služby nebo jiné služby (dále také „Faktura“).

2.14 **Zúčtovací období** je časové období, za které Zákazník hradí Poskytovateli cenu za poskytované služby.

2.15 **Internetové stránky Poskytovatele jsou:** <http://www.coolinternet.cz>.

2.16 **Zákaznická podpora Poskytovatele** (dále jen „ZP“) je telefonická a poruchová služba dostupná v době od 8.00 do 17.00 denně v pracovní dny na telefonním čísle: 515553553, v době od 08.00 do 20.00 denně v pracovní dny a od 8.00 do 20.00 do v sobotu a neděli na mobilním čísle 605888787. Součástí zákaznické podpory je i elektronická komunikace na emailové adrese: servis@coolinternet.cz.

2.17 **Zákaznické centrum** je provozovna Poskytovatele, v níž Poskytovatel poskytuje své služby (dále jen „Zákaznické centrum“). Umístění Zákaznického centra Poskytovatel uvádí na svých Internetových stránkách.

3 Smlouva, smluvní vztah

3.1 Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) je smlouva, na jejímž základě jsou poskytovány a užívány telekomunikační služby, a která je uzavřena v souladu zejména se ZoEK, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smlouva se uzavírá v písemné formě. V případě, že Smlouva a Všeobecné podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

3.2 Předmětem Smlouvy je zejména

a) závazek Poskytovatele za podmínek ustanovených zejména v ZoEK, ve Smlouvě, ve Všeobecných podmínkách, Ceníku, Provozním řádu (a případně i zvláštních podmínek Doplnkové služby, jsou-li Poskytovatelem vydány) dodat a poskytovat Zákazníkovi Služby, (případně i práce a zboží) specifikované ve Smlouvě nebo jejích přílohách a související Doplnkové služby nebo jiné služby, jsou-li sjednány (dále také „Plnění Poskytovatele Zákazníkovi“), a

b) závazek Zákazníka Služby poskytnuté Poskytovatelem řádně užívat a řádně zaplatit za Plnění Poskytovatele Zákazníkovi cenu ve výši dle Smlouvy a Ceníku, a současně také závazek Zákazníka dodržovat další podmínky, povinnosti a omezení ZoEK, Smlouvy, Všeobecných podmínek, Provozního řádu (a případně i zvláštních podmínek Doplnkové služby, jsou-li Poskytovatelem vydány) a případně jiných osobních ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

Všeobecné podmínky, Ceník, Provozní řád (případně i zvláštní podmínky Doplnkové služby, jsou-li Poskytovatelem vydány) a osobní ujednání jsou nedílnou součástí Smlouvy.

Ve Smlouvě Poskytovatel a Zákazník určili každý svou **Doručovací adresu**, kterou se rozumí poštovní nebo e-mailová adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností a dokumentů souvisejících se Smlouvou nebo s Plněním Poskytovatele Zákazníkovi (dále jen „Doručovací adresa“). Každá ze smluvních stran Smlouvy je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na Doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhou smluvní straně písemnou formou předem řádně a včas jinou Doručovací adresu, je doručovací adresou Doručovací adresa uvedená ve Smlouvě.

3.3 **Objednávku služeb předloženou / doručenu** Poskytovateli podává Zákazník návrh na uzavření Smlouvy nebo na změnu stávajícího smluvního vztahu (dále jen „Návrh“). Objednávku služeb je povinen Zákazník podat Poskytovateli na příslušném formuláři Poskytovatele, který je k dispozici v Zákaznickém centru Poskytovatele na Internetových stránkách Poskytovatele, případně jej zašle Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání na prostřednictvím poštovní služby nebo na doručovací e-mail Zákazníka. Vyplněný formulář Objednávky služeb je Zákazník povinen podepsat, jinak se k Návrhu nepřihlíží. V Objednávce služeb je Zákazník povinen uvést identifikační a jiné údaje ke své osobě podle obsahu příslušného formuláře Poskytovatele a na požádání předloží Zákazník Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.

3.4 **Objednávku služeb podává Zákazník** písemnou formou na Doručovací adresu Poskytovatele nebo osobně v Zákaznickém centru.

3.5 Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami a ukončením se Zákazník může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou, které udělí písemnou plnou moc, a podpis zmocnitele na plné moci musí být úředně ověřen.

3.6 Poskytovatel má právo přijetí Objednávky služeb a tedy Návrhu odmítnout zejména pokud:

- a) pro to existují důvody podle ZoEK,
- b) uzavření Smlouvy by bylo v rozporu se všeobecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, všeobecně závaznými obchodními podmínkami, všeobecně uznávanými obchodními zvyklostmi nebo pravidly poctivého obchodního styku,
- c) Zákazník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje o své osobě,
- d) Zákazník nesplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- e) Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro daný typ poskytované služby,
- f) Zákazník (f1) vstoupil do likvidace, (f2) byla na jeho majetek vyhlášena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, (f3) vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, (f4) na jeho majetek byl prohlášen konkurs nebo byl návrh na konkurs zamítnut pro nedostatek jeho majetku, (f5) bylo povoleno vyrovnání nebo byl nařízen výkon rozhodnutí nebo exekuce prodejem podniku (přičemž uvedené skutečnosti je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli),
- g) Službu nelze z technických důvodů zřídit (není instalován kabel, apod.),
- h) jestliže se Poskytovatel domnívá (nebo zjistí), že Zákazník má úmysl poskytovat neoprávněně Službu (nebo poskytuje Službu) dále třetím osobám tak, že se nejedná (nebo by se nejednalo) v případě Zákazníka o koncového zákazníka,
- i) Zákazník nesplní všechny náležitosti specifikované v těchto Všeobecných podmínkách a Provozním řádu pro daný typ poskytované nebo požadované Služby,
- j) Zákazník nepředloží Poskytovateli všechny doklady požadované Poskytovatelem k uzavření Smlouvy.

3.7 Důvody odmítnutí Objednávky služeb, tedy Návrhu, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne dodání Objednávky služeb. Pokud Poskytovatel akceptuje Objednávku služeb, tedy Návrh, tak zajistí bez zbytečného odkladu dodání přijaté a poskytovatelem podepsané Objednávky služeb, tedy Návrhu učiněného Zákazníkem.

3.8 Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami případně oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Pokud nebyla Smlouva podepsaná oběma smluvními stranami ve stejný den, považuje se Smlouva za uzavřenou v den, kdy Smlouvu podepíše poslední ze smluvních stran. Smluvní vztah nabývá platnosti okamžikem uzavření Smlouvy a účinnosti okamžikem zahájení poskytování dané Služby. Jakékoliv změny Smlouvy provedené druhou smluvní stranou jsou novým Návrhem. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Platností a účinností Smlouvy dle těchto Všeobecných podmínek končí platnost a účinnost dříve mezi Poskytovatelem a Žadatelem (nebo Zákazníkem) uzavřených smluv o dodávce služeb elektronických komunikací.

3.9 Zákazník po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou prokazatelně oznamuje Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů Zákazníka obsažených ve Smlouvě nebo jiných se Smlouvou souvisejících dokumentech, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Současně na požádání Poskytovatele je Zákazník povinen předložit Poskytovateli doklady prokazující správnost všech stávajících nebo měněných identifikačních a jiných údajů Zákazníka.

3.10 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Zákaznického centra nebo Poskytovatelem může být monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem kontroly poskytování Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je pro potřeby Poskytovatele zálohován po dobu nezbytně nutnou.

4 Cena služeb, platební podmínky, smluvní pokuty

4.1 Ceny poskytovaných Služeb a další s tím spojené poplatky jsou uvedeny v platném Ceníku. Poskytovatel účtuje Zákazníkovi cenu za Plnění Poskytovatele Zákazníkovi (tj. zejména cenu za poskytované Služby) a další s tím spojené poplatky (dále také „Vyúčtování ceny“) podle platného Ceníku a podle ujednání ve Smlouvě. Platný Ceník je k dispozici v Zákaznickém centru Poskytovatele a na Internetových stránkách Poskytovatele na adrese <http://www.coolinetnet.cz>.

4.2 Zúčtovací období je jeden měsíc, není-li výslovně dohodnuto jinak.

4.3 Poskytovatel provádí Vyúčtování ceny formou vystavení Faktury Zákazníkovi takto:

a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po převzetí příslušného plnění Zákazníkem v prvním následném vyúčtování;

b) pravidelné platby jsou účtovány Poskytovatelem po převzetí příslušného plnění Zákazníkem v prvním následném Vyúčtování ceny, avšak pravidelné platby za poskytnutí Služby připojení k síti Internet jsou Poskytovatelem účtovány předem k prvnímu dni poskytování této Služby Zákazníkovi za kalendářní měsíc, v kterém je tato Služba poskytována (s výjimkou kombinovaných zákaznických balíčků Služeb, např. poskytování televizního signálu spolu s připojením k síti Internet, kdy je účtování takto kombinovaných Služeb upraveno Ceníkem nebo Smlouvou);

c) pravidelné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány Poskytovatelem předem k prvnímu dni poskytování Služby Zákazníkovi za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována, a to poměrně podle počtu dnů poskytování Služby;

d) předplatné za období zvolené Zákazníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.

4.4 Dojde-li ke změně Služby, tak ceny za změněnou Službu začíná Poskytovatel Zákazníkovi účtovat prvním dnem poskytování změněné Služby.

4.5 Zákazník je povinen účtované ceny platit Poskytovateli ode dne aktivace Služby / Služeb Poskytovatelem a v plné výši dle Vyúčtování ceny. Zákazník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.

4.6 Ceny účtované Poskytovatelem Zákazníkovi (případně další s tím spojené poplatky) musí Zákazník uhradit nejpozději v den jejich splatnosti uvedeném ve Faktuře a na bankovní účet Poskytovatele tam uvedený, jinak je Zákazník s úhradou v prodlení. Splatnost Faktury je 14 dní od data vystavení, nedohodnou-li se strany jinak.

4.7 Poskytovatel vystaví Fakturu zpravidla v elektronické podobě. Na vyžádání Zákazníka bude Zákazníkovi odeslána Faktura v listinné podobě poštou za poplatek dle platného Ceníku na Doručovací adresu. Vyžádání může Zákazník provést v rámci objednávky Služeb nebo dodatečně písemnou formou doručenou Poskytovateli.

4.8 Nepřevzetí Vyúčtování ceny nezbavuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni jejich splatnosti dle čl. 4.6 těchto Všeobecných podmínek. Vyúčtování ceny či jiná sdělení zasílaná Zákazníkovi se v případě jejich nevyzvednutí Zákazníkem považují za doručena ve lhůtě dané příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „Občanský zákoník“).

4.9 Jestliže Zákazník ceny účtované Poskytovatelem neuhradí ve lhůtě jejich splatnosti uvedené ve Faktuře, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1% denně z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

4.10 Jestliže Zákazník ceny účtované Poskytovatelem neuhradí ve lhůtě jejich splatnosti uvedené ve Faktuře, je Poskytovatel povinen Zákazníka prokazatelně upozornit na prodlení a stanovit náhradní lhůtu plnění, která však nemá vliv na právo Poskytovatele účtovat smluvní pokutu za každý den prodlení podle čl. 4.9 těchto Všeobecných podmínek. Úctované smluvní pokuty, poplatky za urgence plateb dle Ceníku a náklady spojené s vymáháním pohledávek a fakturací smluvních pokut hradí Zákazník, ve lhůtě uvedené ve vyúčtování těchto sankčních plateb, přičemž splatnost je nejméně 14 dnů od vystavení vyúčtování těchto sankčních plateb Poskytovatelem. Zákazník může být upozorněn na prodlení v úhradě cen za poskytnuté Služby po lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování elektronicky, zprávou na obrazovku televizoru, informativní SMS nebo jiným vhodným způsobem.

4.11 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek.

4.12 Poskytovatel má právo měnit jednostranně ceny v Ceníku za podmínek stanovených ZoEK, Ceníkem, těmito Všeobecnými podmínkami nebo Smlouvou.

4.13 Změna Služby na žádost Zákazníka je možná i v průběhu účtovacího období, a to k nejbližšímu možnému odsouhlasenému termínu na základě přijatého požadavku na změnu v Návrhu. Bližší specifikace změny Služby může být uvedena v Provozních řádech jednotlivých služeb. Změna Služeb v balíčku Služeb není možná.

4.14 Úhrada plateb inkasem není možná.

4.15 V případě ukončení účinnosti Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli, které vyplývají ze Smlouvy v době její platnosti a účinnosti, a to do 7 dnů ode dne skončení smluvního vztahu.

4.16 V případě, že je Smlouva ukončena před uplynutím doby jejího trvání, není výše úhrady za předčasně ukončenou Smlouvou vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Výše úhrady za poskytnuté telekomunikační zařízení je stanovena ve výši nákladů Poskytovatele spojených s tímto poskytnutím za zvýhodněných podmínek. Zákazník je povinen takto stanovené výše úhrad uhradit Poskytovateli ve lhůtě dle čl. 4.15 těchto Všeobecných podmínek.

4.17 Zákazník je oprávněn písemně žádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za období, ve kterém Služba z důvodů na straně Poskytovatele nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty, způsob a podmínky poskytnutí přeplatků jsou specifikovány v těchto Všeobecných podmínkách a v platném Ceníku. Neposkytne-li však Zákazník součinnost při odstranění závady podle čl. 5.3 písm. h) a čl. 5.4 těchto Všeobecných podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných stálých plateb zaplacených za dané období.

4.18 Poskyvatel se dohodl se Zákazníkem, že Poskyvatel může proti nárokům Zákazníka započíst veškeré své pohledávky za Zákazníkem, a to i pohledávky dosud nesplacené či již promlčené.

4.19 V případě porušení smluvní povinnosti Zákazníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka podle příslušných ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo ujednání Smlouvy je Poskyvatel oprávněn účtovat Zákazníkovu smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Zákazníkovi v nejbližším příštím vyúčtování.

5 Práva a povinnosti Zákazníka

5.1 Zákazník má kromě jiných práv uvedených v ZoEK a jiných všeobecně závazných právních předpisech, ve Smlouvě a jiných ustanoveních těchto Všeobecných podmínek právo zejména

a) na poskytnutí Služby v rozsahu dohodnutém ve Smlouvě, Všeobecných podmínkách a za cenu podle platného Ceníku, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak,

b) na bezplatné odstranění poruch technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, které vznikly na zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, vyjma poruch způsobených Zákazníkem anebo poruch, za které odpovídá Zákazník ve smyslu těchto Všeobecných podmínek,

c) požadovat prostřednictvím Návrhu změny v parametrech Služby v rozsahu a podmínkách stanovených těmito Všeobecnými podmínkami a Ceníkem,

d) na reklamaci vyúčtování ceny a reklamaci poskytnuté Služby; reklamaci je Zákazník povinen uplatnit u Poskytovatele písemnou formou a bez zbytečného odkladu (reklamaci vyúčtování ceny nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu a reklamaci Služby nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby), jinak právo zaniká, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu,

e) obrátit se v případě sporu s Poskytovatelem týkajícího se poskytování Služeb na ČTÚ www.ctu.cz a v případě ostatních sporů z této Smlouvy pak na Českou obchodní inspekci www.coi.cz,

f) na vrácení poměrné části ceny za čas omezení nebo přerušení poskytování Služby v případě, že za závadu Poskyvatel odpovídá, tato byla Zákazníkem řádně ohlášena a nebyla odstraněna dle čl. 6.2 těchto Všeobecných podmínek, a to na vrácení poměrné části ceny za podmínek a v rozsahu stanoveném v těchto Všeobecných podmínkách; toto právo musí Zákazník uplatnit u Poskytovatele písemnou formou na Doručovací adresu Poskytovatele bezodkladně nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po obnovení poskytování Služby. Sleva bude na základě písemné žádosti Zákazníka zúčtována zpravidla ve vyúčtování za následující Zúčtovací období.

5.2 Zákazník má právo v případě, že Poskyvatel nevyhoví řádně uplatněné reklamaci Zákazníka, podat námitku proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu nejpozději do 1 měsíce od dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí pro její vyřízení.

5.3 Zákazník je kromě jiných povinností uvedených v ZoEK a jiných všeobecně závazných právních předpisech, ve Smlouvě a jiných ustanoveních těchto Všeobecných podmínek povinen

a) používat Službu v souladu se ZoEK a dalšími příslušnými právními předpisy, Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami, resp. pokyny a návody Poskytovatele a nezneužívat poskytování Služby v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami,

b) na základě Vyúčtování ceny uhradit účtované ceny za Plnění Poskytovatele Zákazníkovi, zejména za zpřístupnění a poskytování Služby / Služeb, přičemž Zákazník výlučně odpovídá za to, že úhrada cen ve vyúčtování za příslušné zúčtovací období bude uskutečněna nejpozději v den jejich splatnosti, a současně Zákazník souhlasí s tím, že mu Poskyvatel bude účtovat ceny dle platného Ceníku a dle ujednání ve Smlouvě,

c) vykonat a přijmout takové opatření, které znemožní zneužívání Služby neoprávněnými osobami, přičemž za důsledky případného zneužití odpovídá Zákazník,

d) neprodleně písemnou formou informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka uvedených ve Smlouvě, kontaktních údajů anebo Doručovací adresy, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,

e) používat jenom takové telekomunikační zařízení, které splňuje požadavky podle platných právních předpisů České republiky, přičemž Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace koncových zařízení sítě a nesmí ke Koncovému bodu připojovat Koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice, kdy připojení jiných zařízení než zařízení schválených a otestovaných Poskytovatelem je výhradně na vlastní zodpovědnost Zákazníka,

f) postupovat při užívání Koncového zařízení dle přiloženého návodu k použití, ze kterého mohou pro Zákazníka vyplývat konkrétní omezení při užívání tohoto zařízení dle jeho typu a specifikace, přičemž Zákazník je oprávněn užívat Koncové zařízení pro příjem Služby pouze k účelu tomu určenému výrobcem tohoto zařízení,

g) v případě vzniku poruchy, vady v poskytování Služby nebo závady vzniklé na zařízeních veřejné komunikační sítě Poskytovatele, včetně Koncového bodu nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení neprodleně vše nahlásit Poskytovateli, přičemž v případě neoprávněného nahlášení poruchy (příčina závady není na straně Poskytovatele) má Poskyvatel právo na náhradu takto vzniklé škody,

h) poskytnout zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům potřebnou součinnost při instalaci, demontáži a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná,

i) na své náklady, a dle požadavků Poskytovatele a platných norem, zajistit elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz koncového zařízení sítě, prostřednictvím kterého je pro něho v Koncovém bodu realizován přístup ke službám,

j) užívat Služby poskytnuté Poskytovatelem výhradně pro svoji vlastní potřebu a neposkytovat, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku, Službu třetím osobám bez předcházejícího písemného souhlasu Poskytovatele, ať už úplatně či bezúplatně, přičemž pokud Zákazník nedodrží tento svůj závazek dle čl. 5.3 písm. j) těchto Všeobecných podmínek, může se Poskyvatel domáhat nápravy soudní cestou, a také může Poskyvatel ukončit smluvní vztah založený Smlouvou písemnou výpovědí bez výpovědní doby v souladu s čl. 9.9 a 9.10 těchto Všeobecných podmínek, a současně je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20.000,00 Kč za každý jednotlivý případ. Úhradou uvedených smluvní pokuty ani doručením výpovědi nezaniká Zákazníkovi odpovědnost za škody vzniklé v důsledku takového případu neoprávněného využívání Služby třetími osobami, včetně ušlého zisku, kdy Zákazník si je výslovně vědom, že je povinen uhradit Poskytovateli ušlý zisk, pokud Zákazník neoprávněně poskytuje Služby dále třetím osobám.

5.4 Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Současně Zákazník (nebo Žadatel) prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací v nemovitosti, v níž má být zřízen Koncový bod, opatří Zákazník (nebo Žadatel) od vlastníka této nemovitosti s instalací včas a předem řádný souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Zákazník (nebo Žadatel) za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne. Zákazník se dále zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy, kontroly, údržby nebo odstranění závad či výměny zde umístěných technických prostředků Poskytovatele. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Zákazník (nebo Žadatel) za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.

5.5 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který byl Zákazníkovi v rámci poskytované Služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.

5.6 Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávek Poskytovatele vzniklých z pohledávek za Zákazníkem po lhůtě splatnosti za poskytnuté Služby, a to s postoupením takových pohledávek Poskytovatele na třetí osoby.

6 Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1 Poskyvatel má kromě jiných práv uvedených v ZoEK a jiných všeobecně závazných právních předpisech, ve Smlouvě a jiných ustanoveních těchto Všeobecných podmínek právo zejména:

a) na zaplacení ceny za Plnění Poskytovatele Zákazníkovi, zejména za zpřístupnění a poskytnutou Službu (a za poplatky s tím spojené a sankční platby), podle Smlouvy, těchto Všeobecných podmínek a Ceníku, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak, přičemž právo Poskytovatele na úhradu dlužných cen není dotčeno omezením nebo zastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Zákazníka s úhradou dlužných cen,

b) na náhradu škody způsobené Zákazníkem na telekomunikační síti Poskytovatele nebo na zařízeních ve vlastnictví Poskytovatele,

c) dočasně a nevyhnutnou dobu přerušit anebo omezit poskytování Služby při plánovaných úpravách, údržbě, měření, servisu,

plánovaném přerušení provozu, nevyhnutných opravách nebo odstraňování poruch technického zařízení nebo telekomunikační sítě, a v době mimořádných opatření; pokud je to vzhledem k okolnostem a poměrům možné, Poskytovatel bude vždy o tomto přerušení nebo omezení poskytování Služby Zákazníka informovat,

d) dočasně přerušit poskytování Služby z důvodu jejího zneužívání Zákazníkem nebo třetí osobou a to až do odstranění tohoto zneužívání nebo do vykonání technických opatření zamezujících jejímu zneužívání anebo do zániku Smlouvy,

e) ukončit poskytování Služby z důvodu

(e1) nezaplacení splatné ceny za poskytnuté Služby ani do 30 dnů po marném uplynutí náhradní lhůty uvedené v čl. 4.10 těchto Všeobecných podmínek, přičemž Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkově tím vzniklé,

(e2) pokud byl Zákazník v období posledních 12 měsíců již třikrát písemnou formou upomínán Poskytovatelem a vyzván k úhradě dlužných částek za Služby nebo jiných poplatků, přičemž Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkově tím vzniklé.

f) pro účely přímého marketingu kontaktovat Zákazníka zejména formou volání, zaslání zpráv elektronické pošty nebo jiných obdobných zpráv Zákazníkově. Zákazník podpisem Smlouvy vyjadřuje souhlas s využitím svých osobních údajů pro účely uvedené v tomto bodě. Uvedený souhlas může Zákazník kdykoliv písemně odvolat.

6.2 Poskytovatel je kromě jiných povinností uvedených v ZoEK a jiných všeobecně závazných právních předpisech, ve Smlouvě a jiných ustanoveních těchto Všeobecných podmínek povinen:

a) poskytnout Službu od data dojednaného ve smlouvě, které je nejdříve 31. den od data přijetí Návrhu Poskytovatelem, pokud tomu nebrání závažné technické nebo jiné okolnosti a podmínky nebo překážky na straně Zákazníka nebo třetí osoby,

b) za cenu dle platného Ceníku zřídit a poskytovat požadovanou Službu podle Smlouvy v souladu s Provozním řádem služby každému, kdo o ni požádá a souhlasí se Všeobecnými podmínkami, Provozním řádem služby a Ceníkem, a u něhož neodmítne Poskytovatel Návrh v souladu s čl. 3.6 těchto Všeobecných podmínek,

c) předkládat Zákazníkově přehledně a srozumitelně vyúčtování poskytnuté Služby,

d) zabezpečit případné změny v parametrech Služby podle požadavků Účastníka v souladu se svými technickými a provozními možnostmi,

e) zabezpečit bez zbytečného odkladu odstranění případných poruch a vad, které se při poskytování Služby na straně Poskytovatele vyskytnou, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke Koncovému bodu Služby nebo koncovému zařízení sítě, přerušení dodávky el. energie apod. V případě ohlášení závady v den svátku, sobotu či neděle, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna. Krátkodobé přerušení možnosti využívání Služby / Služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy,

f) pokud je to možné, napřed a včas oznámit Zákazníkově, emailem nebo jiným vhodným způsobem oznámení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služby. Tato povinnost se nevztahuje na vznik mimořádných událostí nebo zásahů vyšší moci.

6.3 Poskytovatel je může na žádost Zákazníka a na jeho náklady stanovené v Ceníku, provést identifikaci čísla, ze kterého byla uskutečněno zlomyslné nebo obtěžující volání, které označí Zákazník. Žádost o provedení identifikace musí být doručena Poskytovateli nejpozději do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

6.4 Poskytovatel zaručuje Zákazníkově minimální garantovanou kvalitu služeb. Kvalita služeb je pak definována těmito parametry: minimální měsíční dostupnost Služby; co nejkratší doba opravy; rozsah zákaznické podpory; rozsah zákaznické plánované údržby; nejzazší termín provedení průzkumu proveditelnosti a zřízení Služby; jedno telefonní číslo k zodpovězení všech dotazů a vyřešení všech případných problémů. Minimální zaručená i minimální nabízená úroveň kvality poskytovaných služeb je rovna 90% za období jednoho kalendářního měsíce. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Doba omezení se nepočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

6.5. Poskytovatel nemá zavedeny postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací a tedy ani nemá vliv na poskytovanou kvalitu služeb.

6.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo její část ve vztahu k již aktuálně neposkytovaným službám. V tom případě vztahů musí Poskytovatel podat v písemné formě a zaslat na Doručovací adresu Zákazníka. Vypovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla vypověď doručena Zákazníkově. Zákazník má právo k takto vypovězeným službám objednat adekvátní aktuální Službu a Poskytovatel zajistí plynulé a kontinuální navázání poskytování aktuální Služby ze strany Poskytovatele.

6.7 Nejdéle na dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou může Poskytovatel na žádost Zákazníka přenechat Zákazníkově za účelem řádného užívání Služby / Služeb Zákazníkem potřebné **telekomunikační nebo jiné zařízení** (dále jen „Přenechané zařízení“) do užívání Zákazníka, a to formou úplatného nebo bezúplatného užívání za použití Občanského zákoníku a dalších právních předpisů, těchto Všeobecných podmínek, případně příslušných ujednání Smlouvy. Je-li užívání takto Přenechaného zařízení sjednáno jako úplatné, není cena za toto užívání součástí ceny poskytované Služby / Služeb, ale její výše je samostatně upravena v platném Ceníku, případně příslušným samostatným ujednáním mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Zákazník není oprávněn takto Přenechané zařízení dát dále do úplatného nebo bezúplatného užívání třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Poskytovatel odevzdá Zákazníkově a Zákazník od Poskytovatele převezme Přenechané zařízení na základě předávacího protokolu v písemné formě podepsaného Zákazníkem i Poskytovatelem nebo zaměstnancem Poskytovatele (dále jen „Předávací protokol“). Předávací protokol se podpisem Zákazníka a Poskytovatele (nebo za Poskytovatele jeho zaměstnancem) stává nedílnou součástí Smlouvy. V Předávacím protokolu budou uvedeny zejména identifikační údaje Přenechaného zařízení a den jeho převzetí Zákazníkem. V případě vrácení Přenechaného zařízení Zákazníkem zpět Poskytovateli platí ujednání čl. 6.7 těchto Všeobecných podmínek o Předávacím protokolu obdobně. Nejpozději při zániku smluvního vztahu založeného Smlouvou uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, nebo kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou, je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli nebo zaměstnancům Poskytovatele přístup k Přenechanému zařízení za účelem jeho demontáže ve lhůtě Poskytovatelem určené, přičemž neumožní-li Zákazník Poskytovateli nebo zaměstnancům Poskytovatele provést demontáž Přenechaného zařízení nebo nevrátí-li Zákazník Poskytovateli řádně a včas Přenechané zařízení, a to ani po uplynutí dodatečně lhůty stanovené k tomu Poskytovatelem, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Přenechaného zařízení, která byla vyčíslena Poskytovatelem v Předávacím protokolu nebo v příloze ke Smlouvě. Úplným zaplacením smluvní pokuty přechází vlastnické právo k Přenechanému zařízení na Zákazníka.

6.8 Přenechané zařízení uvedené v čl. 6.7 těchto Všeobecných podmínek je Zákazník povinen vrátit Poskytovateli ve stavu, v jakém jej Zákazník převzal, s přihlednutím k obvyklému opotřebení, pokud se smluvní strany písemnou formou nedohodou jinak. Zákazník není oprávněn vykonávat jakékoliv zásahy do Přenechaného zařízení. V případě, že nastane potřeba vykonání technického zásahu do Přenechaného zařízení, je Zákazník povinen o vykonání tohoto zásahu požádat Poskytovatele, přičemž je povinen takový zásah umožnit a za takový zásah uhradit cenu dle Ceníku. V případě, že v důsledku zásahu Zákazníka nebo v důsledku zásahu třetí osoby do Přenechaného zařízení vznikne Poskytovateli škoda, je Zákazník povinen tuto škodu nahradit Poskytovateli v plném rozsahu. Za zásahy Zákazníka anebo třetí osoby do Přenechaného zařízení nabytého do vlastnictví Zákazníka podle čl. 6.7 těchto Všeobecných podmínek odpovídá Zákazník, pokud tento zásah nevykonal pověřený zaměstnanec Poskytovatele.

7 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

7.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele nebo jeho zaměstnance. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk ani za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky Služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity telekomunikační sítě, poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby telekomunikační sítě nebo její součástí a příslušenství.

7.2 Poskytovatel neodpovídá za závady nebo přerušení poskytování Služby / Služeb či jakékoli prodloužení způsobené z důvodu „Vyšší moci“. Po dobu, po kterou Vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za Vyšší moc se považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

7.3 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 ZoEK nahradit Zákazníkově škodu způsobenou v důsledku přerušení či vadného poskytování sjednaných Služeb.

7.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu (například na autorských a jiných nehmotných právech), která vznikla v souvislosti s obsahem přenášených informací a dat Zákazníkově nebo třetí osobě prostřednictvím Služby ani Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla Zákazníkově nebo jiným osobám v souvislosti s obsahem

Služby, a to ani v případě, že Zákazník poskytuje Službu / Služby dále jiným osobám s příslušným povolením Poskytovatele.

7.5 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani v případě, pokud

a) nesplnění povinností Poskytovatele bylo způsobeno jednáním nebo opomenutím Zákazníka,

b) nesplnění povinností Poskytovatele bylo způsobeno nedostatkem součinnosti Zákazníka, ke které byl Zákazník v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami povinen,

c) byla škoda způsobena nesplněním nebo opomenutím povinností Zákazníka stanovené Zákazníkovými právními předpisy vydanými za účelem předcházení vzniku škody nebo omezení jejího rozsahu.

7.6 Poskytovatel tu škodu, za kterou Poskytovatel podle Smlouvy, právních předpisů a těchto Všeobecných podmínek odpovídá, uhradí Zákazníkovi především ve formě poskytnutí Služby / Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná až po ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, vyplatí Poskytovatel náhradu škody v penězích.

7.7 Zákazník odpovídá také za škodu, kterou způsobil Poskytovateli tím, že Zákazník svou činností, třeba i z nedbalosti, poškozoval zařízení a rušil provoz telekomunikační sítě a poskytování Služeb, a že Zákazník neoprávněně zasahoval do poskytování elektronických komunikačních služeb. Poruší-li Zákazník provozní podmínky pro provoz koncového zařízení sítě nebo dojde k přerušení elektrického napájení ze strany Zákazníka, může Poskytovatel Zákazníkovi naúčtovat částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované Službě.

7.8 Zákazník hradí škodu v penězích. Pokud se však strany dohodnou a je to možné a účelné, může Zákazník nahradit škodu uvedením v předěšlý stav.

8 Omezení nebo pozastavení poskytování Služeb

8.1 Poskytovatel je zejména oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služeb Zákazníkovi na nezbytně nutnou dobu, pokud provádí údržbu nebo opravu telekomunikační sítě Poskytovatele nebo jestliže je možnost Poskytovatele poskytovat Službu omezena v důsledku zásahu Vyšší moci nebo v důsledku pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období obecného zájmu.

8.2 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování Služeb Zákazníkovi, jestliže:

a) Zákazník nezaplatil Poskytovateli cenu za Plnění Poskytovatele Zákazníkovi, zejména cenu za Služby, ani v náhradní lhůtě dle čl. 4.10 těchto Všeobecných podmínek, a to až do zaplacení všech neuhrazených Faktur vystavených Zákazníkovi Poskytovatelem a smluvních pokut anebo do zániku Smlouvy,

b) Zákazník opakovaně porušil ustanovení čl. 4.6 těchto Všeobecných podmínek,

c) Zákazník porušuje tyto Všeobecné podmínky, případně Provozní řád nebo ujednání Smlouvy, ZoEK, předpisy a právní normy pro autorská práva anebo jiné právní předpisy platné pro užívání telekomunikační sítě Poskytovatele a Služeb,

d) Zákazník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k telekomunikační síti Poskytovatele nebo k telekomunikačním sítím ostatních poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.),

e) Zákazník poskytuje dále Službu / Služby jiným subjektům, bez ohledu na to zda za úplatu či bezúplatně, bez příslušného souhlasu Poskytovatele,

f) Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace,

g) Zákazník neumožnil přístup k zařízení Poskytovatele či neposkytl potřebnou součinnost dle čl. 5.3 a čl. 5.4 těchto Všeobecných podmínek.

h) dojde k narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a dále bezpečnosti nebo ohrožení poskytované služby.

8.3 Přerušení či pozastavení poskytování služeb dle čl. 8.2 těchto Všeobecných podmínek je považované za oprávněné ze strany Poskytovatele a Zákazníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby.

8.4 Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování Služeb do pěti pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo. Náklady na obnovení poskytování služeb hradí Zákazník dle ceníku Poskytovatele.

8.5 Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi ve výši dle Ceníku poplatků za odpojení a znovuzapojení Služby, ke kterému došlo podle čl. 8.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel má právo obnovit poskytování Služby až po úhradě tohoto poplatku Zákazníkem.

9 Změna, platnost a ukončení smluvního vztahu

9.1 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

9.2 Smlouvu je možné měnit jen

a) v souladu s čl. 10.3 těchto Všeobecných podmínek, nebo

b) na základě dohody obou smluvních stran formou písemného dodatku ke Smlouvě odsouhlaseného oběma smluvními stranami v písemné formě, přičemž elektronicky je to přípustné jen podle technických a provozních možností Poskytovatele.

9.3 Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy změn rozsahu smluvního vztahu týkajících se jednotlivých druhů Služeb či zřízení a změn souvisejících Doplňkových služeb. V takovém případě bude změna provedena způsobem stanoveným Poskytovatelem.

9.4 Provedení změny Smlouvy může Poskytovatel podmínit zaplacením dlužných cen za do té doby Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuté Služby.

9.5 Za změnu Smlouvy se považuje i změna místa připojení a poskytování Služby na žádost Zákazníka. Pokud chce Zákazník změnit místo připojení a poskytování Služby, je Zákazník povinen písemně požádat Poskytovatele o změnu místa připojení a poskytování Služby. Poskytovatel jeho žádosti může vyhovět, pokud je tato změna s ohledem na technické možnosti Poskytovatele a nákladovost možná a reálná. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené se změnou místa připojení a poskytování Služby před vykonáním této změny. Vyhovění či případné nevyhovění Poskytovatel žádosti Zákazníka o tuto změnu nemá vliv na povinnost Zákazníka podle Smlouvy.

9.6 Smlouva zaniká

a) uplynutím doby, na kterou byla uzavřena

b) písemnou dohodou smluvních stran

c) výpovědí

d) odstoupením

9.7 Zákazník může smluvní vztah založený Smlouvou uzavřenou na dobu určitou i neurčitou ukončit výpovědí bez udání důvodu, kterou musí Zákazník podat v písemné formě a zaslat na Doručovací adresu Poskytovatele. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď Zákazníka doručena Poskytovateli.

9.8 Poskytovatel je oprávněn smluvní vztah založený Smlouvou uzavřenou se Zákazníkem na dobu určitou i neurčitou ukončit výpovědí bez udání důvodu, kterou musí Poskytovatel podat v písemné formě a zaslat na Doručovací adresu Zákazníka. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena Zákazníkovi.

9.9 Poskytovatel je oprávněn smluvní vztah založený Smlouvou uzavřenou se Zákazníkem na dobu určitou i neurčitou ukončit výpovědí s uvedením výpovědního důvodu, jestliže

a) poskytování Služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl. 8.2 písm. a) až h) těchto Všeobecných podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě,

b) Zákazník (b1) vstoupil do likvidace, (b2) byla na jeho majetek vyhlášena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, (b3) vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, (b4) na jeho majetek byl prohlášen konkurs nebo byl návrh na konkurs zamítnut pro nedostatek jeho majetku, (b5) bylo povoleno vyrovnání nebo byl nařízen výkon rozhodnutí nebo exekuce prodejem podniku Zákazníka, přičemž uvedené skutečnosti je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli.

9.10 Výpověď uvedenou v čl. 9.9 těchto Všeobecných podmínek musí Poskytovatel podat v písemné formě a zaslat na Doručovací adresu Zákazníka. Výpověď Poskytovatele uvedená v čl. 9.9 těchto Všeobecných podmínek je bez výpovědní lhůty.

9.11 Po ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou jsou smluvní strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.

9.12 Od Smlouvy může Zákazník odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření či provedení změny smluvního vztahu, pokud byla Smlouva uzavřena nebo provedena změna Smlouvy prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu). K odstoupení je určený formulář umístěný i na Internetových stránkách Poskytovatele.

9.13 Výpovědi smluvního vztahu založeného Smlouvou zaslané dle čl. 9.1 až 9.10 těchto Všeobecných podmínek jsou považovány za doručené 10. dnem ode dne jejich odeslání na Doručovací adresu druhé smluvní strany, a to i tehdy, pokud nebyla zásilka vyzvednuta.

10 Závěrečná ustanovení

10.1 Součástí Objednávky služeb je také souhlas Zákazníka se zpracováním jeho osobních údajů ve smyslu všeobecně závazných právních předpisů o ochraně osobních údajů a těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci svých Zákazníků obsahující osobní (včetně data narození a rodného čísla), identifikační, provozní a lokalizační údaje. Poskytovatel je oprávněn

zpracovávat osobní údaje Zákazníka manuálně i automaticky a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právním řádem ČR, těmito Všeobecnými podmínkami a se souhlasem Zákazníka pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a dále zejména pro účely uzavření, plnění a ukončení Smlouvy a poskytování Služeb, vyúčtování Plnění Poskytovatele Zákazníkovi (především vyúčtování poskytnutých Služeb), fakturace, vedení evidence plateb a pohledávek a jejich vymáhání, vedení seznamu Zákazníků jakožto účastníků ve smyslu ZoEK, podávání informací v rámci tišňového volání, zajišťování a ochrany telekomunikační sítě, přenosu informací sítěmi a pro provádění souvisejících úkonů a v rozsahu a době nutných pro zajištění těchto účelů. Souhlas se zpracováním informací a osobních údajů Zákazníka uděluje Zákazník Poskytovateli dále pro evidenční, kontrolní, marketingové a oznamovací účely Poskytovatele v rámci podnikatelské činnosti Poskytovatele jako správce osobních údajů (např. k průzkumu indexu spokojenosti Zákazníka, oznamování změn v organizaci prodejní a servisní sítě, provádění příležitostných komerčních a marketingových akcí, apod.), přičemž souhlas se zpracováním a uchováním osobních údajů Zákazníka zahrnuje i souhlas pro další subjekty, které s provozovatelem spolupracují. Údaje uvedené v Objednávce služeb (čl. 3.3 těchto Všeobecných podmínek) jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva. Ostatní osobní údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně. Poskytovatel se zavazuje, že s údaji bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se Zákazníkem je nebude sdělovat třetím osobám. Poskytovatel při zpracování osobních údajů dbá, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých osobních, či osobnostních právech a proto se zavazuje přijmout ve vztahu k třetím stranám taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zákazník je oprávněn kdykoliv bez jakéhokoliv omezení odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů k výše uvedeným účelům, vyjma údajů uvedených v čl. 3.3 těchto Všeobecných podmínek.

10.2 Smluvní vztah založený Smlouvou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, především obecně závaznými právními předpisy, zejména ZoEK a Občanského zákoníku, jakož i Smlouvou včetně jejich nedílných součástí.

10.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto Všeobecné podmínky, Provozní řády, Ceník a další dokumenty, které tvoří součást Smlouvy, za předpokladu, že jejich změny zveřejní nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti jejich změn na svých Internetových stránkách, v Zákaznickém centru Poskytovatele, a dále na prováděné změny upozorní Zákazníka způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování Služby. Pokud v těchto Všeobecných podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Zákazníkovi byly oznámeny změny těchto Všeobecných podmínek, Provozního řádu nebo platného Ceníku uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Zákazníkovi. Pokud se bude jednat o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je Zákazník oprávněn ukončit Smlouvu ke dni účinnosti těchto změn bez sankce ze strany Poskytovatele. Takové ukončení musí být Poskytovateli sděleno písemnou formou nejpozději v den nabytí účinnosti prováděných změn. Pokud se jedná o změnu na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ, Zákazníkovi právo na ukončení smlouvy nevzniká.

10.4 Změna těchto Všeobecných podmínek a Ceníku se nevztahuje na Smlouvy anebo jejich části, u kterých již začala před účinností změny plynout výpovědní doba, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

10.5 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Všeobecných podmínek se stane nebo bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nevztahuje se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a Zákazník si odsouhlasili, že případná veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těch ustanovení, která se stala nebo byla shledána nezákonnými, nevynutitelnými nebo neplatnými.

10.6 Smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy, těmito Všeobecnými podmínkami nebo dalšími nedílnými součástmi Smlouvy mají přednost ustanovení uvedená ve vyjmenovaných dokumentech podle tohoto pořadí:

- a) Smlouva
- b) Provozní řád Služby
- c) tyto Všeobecné podmínky
- d) platný Ceník

10.7 Práva a povinnosti těmito Všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména ZoEK a Občanského zákoníku.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. května 2018.