

# Všeobecné obchodní podmínky

## ke smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb

platné od 2.zář 2015

### Článek I. Předmět smlouvy

- I.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, kterou s ním účastník uzavřel a její nedělitelnou součástí jsou tyto Podmínky
- I.2** Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení v souladu s generální licencí č. GL – 28/S/2000 a na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dle jen ČTU)
- I.3** Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické, nebo optické sítě, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.
- I.4** Ceníky poskytovatele (dále jen Ceníky) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nich se uplatní.
- I.5** Informace o druzích rozsahu, cenách a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně dostupné na webových stránkách Poskytovatele [www.kochnet.cz](http://www.kochnet.cz).
- I.6** Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.
- I.7** Účastník se zavazuje sledovat webové stránky Poskytovatele [www.kochnet.cz](http://www.kochnet.cz). Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako účastníkoví známé a srozumitelné. Např.: informace o výlukách, nových službách, změnách těchto Podmínek.
- I.8** Tyto Podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP, IPTV satelit telefonní služby, atd.) se řídí přiměřeně také těmito Podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

### Článek II. Práva a povinnosti Poskytovatele

- II.1** Poskytovatel je kromě jiných oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
- (a) poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Podmínek, Specifikace Služeb a platných Ceníků,
- (b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,
- (c) na své náklady nejmeně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Podmínek, resp. Smluvních podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na [www.kochnet.cz](http://www.kochnet.cz) a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTU.
- (d) odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení e-mailem, nebo na kontaktním tel. čísle. Při jiném způsobu nahlášení Poskytovatel negarantuje odstranění závady podle tohoto odstavce. Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby, nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší moci), nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Zavad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlednutím k oprávněným zájmům Účastníka.
- II.2** Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
- (a) změnit IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlednutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením.
- (b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,
- (c) zjednotřit měnit Smluvní podmínky, Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTU, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací;
- (d) vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce původně sjednané doby určité, v případě předčasného ukončení takové Smlouvy výpovědí Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 8.6 těchto Podmínek, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy, nebo bylo-li sjednáno minimální měsíční plnění, jedné pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Bylo-li Účastníkovi poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající poplatku do výše plné ceny Účastníkovi poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení (nebo v případě zapůjčení telekomunikačního koncového zařízení do výše plného nájemného). To však platí jen v případě, je-li takové předčasné ukončení Smlouvy možné. O přesné výši takového nároku v daném případě bude Poskytovatel Účastníka bezplatně informovat.
- (e) informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující ujednání o

automatickém prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu

(f) neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinni v centrální evidenci exekucí a dále zákazníkům, kteří mají platnou smlouvu o poskytování služeb s Poskytovatelem na dobu delší než 13 měsíců nebo trvajících déle než 13 měsíců.

### Článek III. Práva a povinnosti účastníka

- III.1** Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
- (a) řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny,
- (b) požadovat na základě Smlouvy a Podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb,
- (c) ohlašovat Závady Služeb osobně, písemně nebo telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a těchto Podmínkách. Poskytovatel je dále oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního, nebo telefonického ohlášení Závady.
- (d) umožnit užití Služeb třetí osobě. Bude-li Účastník vyžadovat za takové užití Služeb úplatu nebo umožnit-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti Účastníka získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50000Kč.
- (e) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací.
- III.2** Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
- (a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přímém předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů
- (b) neprovádět změny na zařízeních sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,
- (c) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s Podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
- (d) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Podmínkami,
- (e) chránit osobní a identifikační údaje Účastníka a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl,
- (f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele,

### Článek IV. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

- IV.1** Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve vylučném vlastnictví Účastníka (dále jen zařízení Účastníka). Poskytovatel není odpovědný za případné Závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem a Poskytovatel může oznámit Účastníkovi nutnost výměny zařízení v důsledku úprav na přístupovém bodu. V případě neprovedení výměny Poskytovatel nenese odpovědnost za nefunkčnost Služeb.
- IV.2** Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem Služeb (dále jen koncové Zařízení) a, pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, i vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení k neveřejnému přístupovému bodu.
- IV.3** Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.
- IV.4** Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí, pod sankcí uvedeno ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit telefonicky, či e-mailem.
- IV.5** Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění.
- IV.6** Účastník je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalostí) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení, až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

## Článek V. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

- V.1** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby a v souladu s tímto Podmínkami.
- V.2** Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
- V.3** Všechny poplatky vyúčtované dle Smlouvy bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, pokud nebude dohodnuto jinak. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámění její změny se nezbavuje povinnosti cenu služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.
- V.4** Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.
- V.5** Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.
- V.6** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle aktuálně platného Ceníku.
- V.7** Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, standardní doba splatnosti je 14 dní. Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti cenu za poskytnuté Služby, je Účastník v prodlení. Za každý den prodlení si Poskytovatel bude účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel jej může upozornit a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě; Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu takové upomínky ve výši 200,- Kč, a to jako smluvní pokutu z důvodu porušení povinnosti hradit dohodnuté služby řádně a včas. Cena upomínky může být Účastníkovi účtována nejvýše jednou ve vztahu ke každému vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- V.8** Úroky z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy vznikla povinnost je hradit. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- V.9** Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, hovorem operátora, případně e-mailovou nebo písemnou upomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště), nebo jiným vhodným způsobem.
- V.10** Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplvajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.
- V.11** Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:
- na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplacených, včetně jejich příslušenství,
  - k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství, a to nejprve na úhradu jistiny, poté příslušenství.
- V.12** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem nebo uživatelem finanční plnění identifikovat jako řádné.

## Článek VI. Reklamacce

- VI.1** Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamacce musí být doručena některou z provozoven uvedených na <http://www.kochnet.cz>.
- VI.2** Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- VI.3** Podání reklamacce nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.
- VI.4** Reklamaci na poskytnutou službu je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- VI.5** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-liřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- VI.6** Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařazení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím e-mailu, telefonu, či SMS neprodleně po jejich zjištění.
- VI.7** Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušování možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 1 pracovní den se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- VI.8** Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník.

- VI.9** Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.
- VI.10** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (odst. 6.7.), je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi popřípadě uživateli Službu náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.
- VI.11** Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování Závady. Po dobu, pouterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závazky a účastníkovi nevznikají další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

## Článek VII. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

- existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,
  - existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužívá nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Podmínkách,
  - Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání Služeb,
  - Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
  - Účastník používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice,
  - nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítá.
- VII.2** Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
- VII.3** Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušování poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušování předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).
- VII.4** Poskytovatel přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovi dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložení úmrtího listu.
- VII.5** Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.
- VII.6** Odstraní-li Účastník závažný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

## Článek VIII. Vznik, trvání, změna a zánik Smlouvy

- VIII.1** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení akceptace nabídky na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Podepisuje-li uživatel Smlouvu již podepsanou ze strany Poskytovatele, je povinen na vlastní náklady a nebezpečí doručit jedno jím podepsané vyhotovení Smlouvy bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli.
- VIII.2** Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
- VIII.3** Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemně nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.
- VIII.4** Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi nebo dohody smluvních stran.
- VIII.5** Po dobu plnění výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.
- VIII.6** Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídí Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:
- Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejmeně dvou po sobě jdoucích vyúčtování cen po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejmeně tří nezaplacených vyúčtování ceny;
  - vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení
  - v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě

Smlouvy a těchto Podmínek.

**VIII.7** Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále služby v ní sjednané poskytoval.

**VIII.8** Výpovědní doba jsou tři měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Účastníkovi.

**VIII.9** Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li spotřebitelem, Smlouvu na dobu neurčitou i určitou (účastník, který není spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět). Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba jsou tři měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Poskytovateli.

**VIII.10** Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ a představuje podstatnou změnu Smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději v den předcházející účinnosti změny a Smlouva bude ukončena ke dni předcházejícímu účinnosti změny.

**VIII.11** Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. Za stanovených podmínek lze změnit sjednanou dobu platnosti Smlouvy z neurčité na určitou, v obou případech i jinak než písemně. Doba trvání Smlouvy je pak změněna přijetím výhody Účastníkem.

**VIII.12** Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno. Poskytování služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce.

## **Článek IX. Společná a závěrečná ustanovení**

**IX.1** Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ.

**IX.2** Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

**IX.3** Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

**IX.4** Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.

**IX.5** V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů uděluje po dobu trvání Smlouvy Účastník Poskytovateli jako jejich jejich správci souhlas s manuálním i automatickým zpracováváním, zejména shromažďováním, uchováváním a užíváním jeho osobních údajů získaných nebo předaných na základě Smlouvy pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Účastníkem o všech Službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.

**IX.6** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

**IX.7** Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní číslo apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení, vedení v centrální evidenci exekucí či insolvenčním rejstříku atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

**IX.8** Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

**IX.9** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy, emailem, faxem či jinými obdobným způsobem.

**IX.10** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby telefonické a jiné hlasové hovory s Poskytovatelem byly monitorovány a nahrávány za účelem zkvalitnění služeb, péče o zákazníka a řešení reklamací či stížností a aby byly za těmito účely uchovávány po dobu 2 let.