

Všeobecné obchodní podmínky

ke smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb

platné od 1.ledna 2021

Článek I. Předmět smlouvy

- I.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, kterou s ním Účastník uzavřel a jejíž nedělitelnou součástí jsou tyto Podmínky. Součástí Smlouvy a Podmínek je rovněž Definice internetových tarifů (Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti), která stanoví parametry jednotlivých tarifů a druhů připojení a je vždy v aktuální verzi dostupná na www.kochnet.cz.
- I.2 Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ)
- I.3 Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické, či optické přípojky, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.
- I.4 Ceny Poskytovatele (dále jen Ceny) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž 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.
- 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. Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako Účastníkovy známé a srozumitelné. Např.: informace o výlukách, nových službách a změnách těchto Podmínek.
- I.8 Tyto Podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP, IPTV, 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 oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
- (a) poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Podmínek, Specifikace Služeb a platných Ceniků,
 - (b) udržovat své Síť v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,
 - (c) na své náklady nejméně 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 a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy (především o změnu: a) popisu poskytované služby, b) nabídky druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, c) údajů o ceně, d) termínů a způsobů vyúčtování ceny a peněz, e) doby, na kterou je smlouva uzavírána a výpovědní doby, f) podmínek pro obnovení a ukončení služeb, g) způsobů uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen, h) smluvních pokut a dalších sankčních ustanovení, i) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, j) způsobu řešení sporů, k) způsobu vyzoomění Účastníka o změně smluvních podmínek, l) druhů opatření v případě narušení bezpečnosti, m) výše ceny za přenos identifikátorů Účastníka, n) výše úhrady v případě ukončení smlouvy, o) rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení, včetně možnosti odstoupení od smlouvy), je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka o dané změně a rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez případné smluvní úhrady za předčasné ukončení smlouvy, jestliže nové podmínky nebudou Účastník akceptovat. Informaci o změně Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovy 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 ČTÚ.
 - (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 Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlídnutím k oprávněným zájmům Účastníka.
 - (e) informovat Spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení
 - (f) zaslat Účastníkově Smluvní dokumentaci prostřednictvím e-mailové schránky, jež Účastník poskytl Poskytovateli při uzavření Smlouvy, a nemá-li Účastník e-mailovou schránku, prostřednictvím České pošty na adresu Účastníka, a to nejpozději do 3 dnů od podpisu Smlouvy.
- II.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
- (a) změnit IP adresu nebo 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 přihlídnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkově takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením,
 - (b) uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít negativní vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě; tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena,
 - (c) 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,

- (d) jednostranně měnit Smluvní podmínky, Ceny včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací;
- (e) vyúčtovat Účastníkově, 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 zbyvajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy, nebo bylo-li sjednáno minimální měsíční plnění, jedné pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbyvajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Bylo-li Účastníkově poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše plné ceny Účastníkově poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení (nebo v případě zapůjčení telekomunikačního koncového zařízení do výše plného nájemného). Byla-li Účastníkově provedena instalace za zvýhodněnou cenu, nebo bezúplatně, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše ceny běžné instalace. Výše uvedené 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.
- (f) požadovat po Účastníkově, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, vrácení částek odpovídajících slevě z ceny služeb, nebo z výše ceny zařízení poskytnutého Účastníkově k užívání, čerpané v období trvání smlouvy a Účastník je povinen požadovanou částku uhradit. Pro účely vrácení slevy z ceny zařízení či služby poskytované jednorázově (tj. Ne z ceny paušálu) platí, že částka slevy je rozpočítána na jednotlivé měsíce od poskytnutí zařízení či služby do konce sjednané doby trvání smlouvy; Účastník tak bude povinen vrátit částku odpovídající poměrné části celkové slevy čerpané v období od poskytnutí zařízení nebo služby do dne ukončení smlouvy
- (g) informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o bližícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení,
- (h) neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinni v centrální evidenci exekucí a dále účastníkům, 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 pochybnosti 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 umožní-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.
 - (f) požádat Poskytovatele o zaslání písemné (fyzické) verze Smlouvy za předpokladu, že byla Smlouva uzavřena digitálně.
- III.2 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
- (a) pokud je zařízení umístěno v prostorách volně nepřístupných, zajistí Účastník potřebnou součinnost a bezpečný přístup pro potřeby instalace, opravy, údržby, či revize,
 - (b) 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 přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
 - (c) neprovádět změny na zařízeních sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,
 - (d) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s Podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
 - (e) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Podmínkami,
 - (f) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl,
 - (g) 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 výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízením Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka není Poskytovatel 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.

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 uvedenou 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 doplňkových 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 nedbalosti) 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.

písemnou pomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště), nebo jiným vhodným způsobem.

V.14 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit 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.15 Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:

(a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplacených, včetně jejich příslušenství, (b) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství, a to nejprve na úhradu jistiny, poté příslušenství.

V.16 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.

V.17 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s Poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s Poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Účastníkovy poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

Článek VI. Reklamac

VI.1 Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Vadným poskytnutím služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů.

VI.2 Reklamací 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 poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

VI.3 Podání reklamací nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamací má odkladný účinek.

VI.4 Reklamací na poskytovanou 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 poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamací. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

VI.6 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení 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 nezábrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení 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, a případů uvedených níže.

VI.9 Je-li Závada způsobena na straně Poskytovatele tak, že je Závada způsobena koncovým Zařízením, jež má Účastník od Poskytovatele pronajaté či vypůjčené, může Účastník:

a) Zaslát či přinést závadné koncové Zařízení Poskytovateli, přičemž mu v reklamační lhůtě bude poskytnuto nové, b) Objednat u Poskytovatele servisního technika, který závadné koncové Zařízení odmontuje a namontuje koncové Zařízení jiné. V takovém případě pak nese náklady na odstranění Závady (kromě nákladů na nové koncové Zařízení) Účastník dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.

VI.10 Požaduje-li Účastník, aby ho bezodkladně navštívil servisní technik (bez předchozího zjištění Závady dálkovým způsobem) a aby tento servisní technik na místě provedl úkony reklamací včetně případné výměny Závadného zařízení, bere Účastník na vědomí, že tato služba je zpoplatněna dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.

VI.11 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.12 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 Služeb náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

VI.13 Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při zjišťování a odstraňování Závady. Po dobu, po kterou Účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závazky a Účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

Článek VII. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

VII.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

(a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení

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 těmito Podmínkami. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

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, nebo nejpozději v prvním vyúčtování, 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. Zákazník se zavazuje seznamovat se s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1 x měsíčně, seznamovat.

V.4 Nezvolí-li si Účastník žádný způsob zasílání, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu. Účastník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1x měsíčně, seznamovat.

V.5 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.6 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.7 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilkou adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

V.8 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.9 Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování a poskytnuté Služby, 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 300,- Kč. 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.10 V případě prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, které trvá více než 10 dní, se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celková výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.

V.11 Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 4 000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto, ani do 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od marného uplynutí 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby.

V.12 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.13 Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, případně emailovou nebo

bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

(b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,

(c) 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,

(d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely, než je využívání Služeb,

(e) Účastník neuhradil fakturou nebo vyúčtováním požadovanou částku ve lhůtě jejich splatnosti (to neplatí, podal-li Účastník včas reklamaci služby nebo vyúčtování vztahující se k témuž období, jako požadovaná úhrada, a to až do doby vyřízení reklamace)

(f) 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 odmítl.

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. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušení předvidat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

VII.4 Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního 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 závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

VIII.11 1 Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

Článek IX. Vznik, trvání, změna a zánik Smlouvy

IX.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

IX.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

IX.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.

IX.4 Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi nebo dohody smluvních stran.

IX.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.

IX.6 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídí Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:

(a) 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 nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;

(b) vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

(c) v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Podmínek.

IX.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.

IX.8 Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Účastníkovi.

IX.9 Účastník může vypovědět Smlouvu na dobu neurčitou a určitou, nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li spotřebitelem, (Účastník, který není spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět). Výpověď musí být písemná (rozumějí vlastnoručně podepsaná v listinné podobě zasláná poštou, podepsaná zaručeným elektronickým podpisem zasláná e-mailem nebo zasláná prostřednictvím datové schránky Účastníka). Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Poskytovateli.

IX.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. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději v den předcházející účinnosti změny a Smlouva bude ukončena ke dni účinnosti změny.

IX.11 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejpozději 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím smlouvy o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva na dobu neurčitou.

IX.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 X. Společná a závěrečná ustanovení

X.1 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

X.2 Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

X.3 Tyto Podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

X.4 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

X.5 Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

X.6 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem neupřesněným objednaných služeb.

X.7 Poskytovatel zpracovává osobní údaje ve smyslu Nařízení EU 2016/679 a zákona 101/2000 Sb. Podrobnosti jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů, kde jsou informace mimo jiné o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, o právních důvodech zpracování osobních údajů, lhůty, kdy jsou osobní údaje zpracovávány a po jejichž uplynutí jsou vymazány a zejména práva subjektů osobních údajů.

X.8 Subjekt údajů bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů v souladu s tímto Prohlášením a platnou legislativou, sám nebo prostřednictvím dalších osob (zpracovatelů či třetích stran), za účely

definovanými v Prohlášení a na základě zákonných požadavků kladených na Poskytovatele, a dále za účelem provozování a ochrany sítě elektronických komunikací, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejícími, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném dosažení těchto účelů a pro přenos sítěmi elektronických komunikací, a to po dobu definovanou v Prohlášení a v souladu s interními předpisy Poskytovatele pro ochranu osobních údajů.

X.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 nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volacích zařízení, emailem, faxem či jinými obdobnými způsoby.

X.10 Účastník bere na vědomí, že telefonické a jiné hlasové hovory jsou Poskytovatelem zaznamenávány a zpracovávány, v souladu a ve lhůtách podle Prohlášení o zpracování osobních údajů a v souladu s interními předpisy Poskytovatele pro zpracování osobních údajů.