

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI Allstar Net Mnichovice s.r.o.

### 1. Definice

- 1.1. Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1. **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Spotřebitel povinen za Služby platit Poskytovateli;
- 1.1.2. **Ceník** – ceník Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je zveřejněn na Webu;
- 1.1.3. **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad, internetové stránky <http://www.ctu.cz/>;
- 1.1.4. **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Spotřebiteli vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo v jiné souvislosti;
- 1.1.5. **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- 1.1.6. **Místo připojení** – předávací bod služby, místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb;
- 1.1.7. **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.8. **OKZPS** – Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby je jedinečné číslo Smlouvy Spotřebitele;
- 1.1.9. **Poskytovatel** – Allstar Net Mnichovice s.r.o., se sídlem Hrnčířská 383, Zdiměřice, 252 42 Jesenice, IČO: 7471190, spisová značka: odd. C vložka 301568, vedená u Městského soudu v Praze, e-mail: [internet@uvt.cz](mailto:internet@uvt.cz), infolinka: 227 023 023, pro případ hlášení poruch email: [porucha@uvtnet.cz](mailto:porucha@uvtnet.cz), call centrum: 227 023 023; internetová adresa (dále jen „Web“): [www.uvtnet.cz](http://www.uvtnet.cz);
- 1.1.10. **Připojení k Internetu** – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet (síť Internet zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména řídicí servery, DNS servery, servery s obsahem a další servery, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet, připojení uživatelé včetně technických prostředků použitých k jejich připojení; síť Internet v současné době pracuje na protokolech IP (Internet Protocol), jehož technické parametry dále stanoví VOP, Smlouva a Ceník;
- 1.1.11. **Shrnutí Smlouvy** – obsahuje konkrétní nastavení a popis Služby včetně rychlosti, ceny, informace o době trvání, obnovení a ukončení Služby; není-li možné z objektivních technických důvodů poskytnout předsmerní informace či Shrnutí Smlouvy před jejím uzavřením, má se za to, že jedná-li Spotřebitel po obdržení Shrnutí Smlouvy v souladu s jejími ujednáními, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvu svůj souhlas a Smlouva je účinná prvním využitím Služeb;

- 1.1.12. **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Připojení k internetu a Telefon a s nimi spojené další doplňkové služby s tím, že poskytovanou službu představuje i suspendovaná služba, tedy Služba, která je poskytována po uplatnění Suspendace;
- 1.1.13. **Služby třetích stran** – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínek stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;
- 1.1.14. **Smlouva** – Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nebo služeb Telefon, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřená mezi Spotřebitelem a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků; návrh Smlouvy včetně jejích změn na Webu;
- 1.1.15. **Spotřebitel** – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.1.16. **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdruženými do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Spotřebitelům;
- 1.1.17. **Telefon** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol);
- 1.1.18. **VOP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti ÚVT Internet s.r.o. (Poskytovatele);
- 1.1.19. **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v účinném znění.

### 2. Předmět VOP

- 2.1. Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Spotřebiteli Služby a Spotřebitel se za tyto zavazuje platit sjednanou Cenu.
- 2.2. Spotřebitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

### 3. Služby

- 3.1. **Služby** jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami, pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
- 3.1.1. Připojení k internetu,
- 3.1.2. Telefon, přičemž poskytovaná Služba zahrnuje i další doplňkové služby zvolené Spotřebitelem v rámci Ceníku a je specifikována názvem a/nebo číslem Tarifu, který odpovídá Tarifu určenému v rámci Ceníku.

- 3.2. Jednotlivé Služby představují každá za samostatnou Službu s výjimkou dalších doplňkových služeb, které jsou součástí zvoleného Tarifu.
- 3.3. Předmět a obsah dalších doplňkových služeb stanoví Ceník či Smlouva.
- 3.4. Spotřebitel bere na vědomí, že při využívání více Služeb, resp. Služeb třetích stran, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých služeb. Služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb v takovém případě není ze strany Poskytovatele porušením Smlouvy.
- 3.5. Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb vč. jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu a/nebo na zákaznické lince Poskytovatele uvedené v čl. 1.1.10 VOP.

#### **4. Služba Připojení k Internetu**

- 4.1. Služba Připojení k Internetu je zřízena zásadně po provedení funkčního testu v místě Připojného bodu.
- 4.2. Služba Připojení k Internetu je poskytnuta Spotřebiteli podle parametrů, které jsou uvedeny v Ceníku, resp. ve Smlouvě (u zvoleného Tarifu) s tím, že uvedená Služba Připojení k Internetu je definována zejména inzerovanou pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), která je v Místě připojení dostupná podle měření Poskytovatele

#### **5. Služba Telefon**

- 5.1. Službou Telefon se rozumí veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené.
- 5.2. Informace o Službě Telefon jsou uvedeny zejména ve Smlouvě a na Webu.
- 5.3. Služba Telefon je poskytována v následujícím rozsahu (zahrnuje):
- 5.3.1. hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet;
- 5.3.2. doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě.

#### **6. Tarif a změna tarifu**

- 6.1. Spotřebitel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů nebo Akčních nabídek (čl. 9.3 VOP), které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Místě připojení Spotřebitele dostupná.
- 6.2. Výběr Tarifu včetně dalších doplňkových služeb se provádí v rámci Ceníku.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn měnit či rušit jednotlivé Tarify stejným způsobem jako tyto VOP. Založí-li taková změna právo Spotřebitele na ukončení Smlouvy, může Spotřebitel místo toho požádat o změnu Tarifu dle své volby. (tj. bez povinnosti úhrady v případě snížení Tarifu, jak je tato popsána v čl. 7.5 VOP).

#### **7. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

- 7.1. Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Spotřebitelem písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenávaného telefonického hovoru, ve kterém je Spotřebitel informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví VOP nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy

umožňuje. Všechny tyto formy jsou platné a závazné. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno – mailem nebo zaznamenávaným telefonickým hovorem, ve kterém Spotřebitel vysloví souhlas se záznamem telefonického rozhovoru. Tímto je ověřena totožnost Spotřebitele.

- 7.2. U Smlouvy/dodatku uzavírané/ho prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.

- 7.3. Přestože Smlouva mezi Spotřebitelem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, případně v jiné formě v souladu s těmito VOP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž ve formě nahrávaného telefonického hovoru.

- 7.4. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy. Součástí Smlouvy dále tvoří Ceník, Shnutí Smlouvy. Obsah akčních nabídek má přednost před ustanoveními těchto VOP.

#### **8. Ukončení Smlouvy**

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou s dobou trvání uvedenou ve Smlouvě.
- 8.2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.
- 8.3. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí. Konkrétní délka výpovědní doby je vždy uvedena ve Smlouvě s tím, že je-li uvedena doba delší než 30 dní nebo výpovědní doba není ve Smlouvě přímo uvedena, činí výpovědní doba 30 dní. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 8.4. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Spotřebitel oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené podle čl. 8.3 VOP pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. částku rovnající se součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Spotřebiteli poskytnuto za zvýhodněných podmínek (dále jen „Platba za předčasné ukončení“). Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto čl. 8.4 VOP, lze vyúčtovat Definovanému Spotřebiteli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů (Ceny za služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících

- do konce sjednané doby trvání Smlouvy (pokud bylo minimální měsíční plnění sjednáno), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému Spotřebiteli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě. Ceník může stanovit Platbu za předčasné ukončení odchylem (nižší) než v těchto VOP. Pro vyloučení pochybností platba za Služby ve výpovědní době není dotčena. V případě využití akční nabídky Služeb bez přípojovacích poplatků a pozdější výpovědi Smlouvy dané tak, že Smlouvy skončí ve lhůtě 6 měsíců od instalace zařízení pro poskytování Služeb (zvláštní smlouva o dílu a servisu), je Poskytovatel namísto Platby za předčasné ukončení oprávněn vyúčtovat Spotřebiteli deinstalační poplatek podle aktuálního Ceníku.
- 8.5. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Spotřebitel oprávněn bez sankce písemně vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně náležitostí Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK ke dni účinnosti takové změny, pokud ji neakceptoval. Písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek, která byla Spotřebiteli oznámena v souladu s VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Spotřebitel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny podmínek oznámeny.
- 8.6. Spotřebitel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem definovaného v čl. 8.9 VOP. Pokud by podmínky uvedené v čl. 8.9 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit pouze od poskytování této jedné Služby.
- 8.7. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených se Spotřebitelem z následujících důvodů:
- 8.7.1. v případě soustavného opožděného placení či soustavného neplacení za Služby podle § 65 ZEK,
- 8.7.2. Spotřebitel je v prodlení s úhradou jakéhokoli dalšího svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,
- 8.7.3. Spotřebitel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
- 8.7.4. Spotřebitel vstoupí do likvidace, na Spotřebitele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Spotřebitele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Spotřebitele, byla uvalena nucená správa,
- 8.7.5. technické nebo jiné vnější důvody (např. Poskytovatel pozbyde oprávnění užívat nemovitost, v níž má umístěnu technologii, jejímž prostřednictvím Služby Spotřebiteli poskytuje, Poskytovatel pozbyde potřebné oprávnění k poskytování Služeb) znemožní poskytování Služeb po dobu delší než třicet dnů (resp. po dobu, která zcela zřejmě bude delší než třicet dnů), nedojde-li k jiné dohodě stran.
- 8.8. Za závažné porušení Smlouvy je Spotřebitel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Smlouvě sjednané ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajících porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, pokud VOP nestanoví výši jinou; tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 8.9. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
- 8.9.1. nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 5 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Spotřebitel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáním v čl. 19.1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Suspendací či Pozastavením, přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP,
- 8.10. S účinností ke dni ukončení Smlouvy, resp. jednotlivé Služby s přiděleným telefonním číslem v případě zajištění přenesení telefonního čísla Spotřebitele od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přejímajícího operátora (poskytovatele služeb) veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového operátora. Je-li takovéto oznámení doručeno Poskytovateli před účinností ukončení Smlouvy, resp. takového Služby, je Spotřebitel povinen zaplatit Poskytovateli Platbu za předčasné ukončení u Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou platbu za období odpovídající výpovědní době, v pochybnostech se má za to, že je povinen uhradit Platbu za předčasné ukončení.
- 9. Cena za Služby**
- 9.1. Cenou za Služby se rozumí zejména:
- 9.1.1. cena za zřízení služby (Aktivační poplatek), přičemž Poskytovatel může nabízet i Služby či Tarify, u kterých se zřizovací poplatek neuplatní;
- 9.1.2. pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;
- 9.1.3. ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platba za veřejnou IP adresu, platby za servisní služby apod.
- 9.2. Ceny a konkrétní Tarify, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb jsou uvedeny v Ceníku, případně na Webu pro konkrétní Službu, popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy. Pokud dále VOP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Spotřebitel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Spotřebitel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „Akční nabídka“). Poskytovatel si vyhrazuje právo jakoukoli Akční nabídku kdykoli bez

- náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek Akční nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Webu a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny.
- 9.4. Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.
- 10. Platební podmínky**
- A) Obecně**
- 10.1. Spotřebitel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.
- 10.2. Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Spotřebitel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Spotřebiteli účtována poměrná část pravidelných plateb. Není-li v těchto VOP, ve Smlouvě nebo v Ceníku uvedeno něco jiného, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc.
- 10.3. Cenu za Služby a jiná peněžitá plnění předpokládaná Smlouvou, VOP či Ceníkem Spotřebitel hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře – daňovým dokladem (fakturou – daňovým dokladem se pro účel těchto VOP rozumí také vyúčtování za Služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK; není-li variabilní symbol uveden, nahrazuje jej číslo faktury bez písmen), případně v hotovosti v sídle Poskytovatele.
- 10.4. Cena za služby je splatná vždy do jedenáctého dne:
- 10.4.1. měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně), faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší;
- 10.4.2. jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 10.5. Faktury – daňové doklady jsou Spotřebiteli zasílány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, s čímž Spotřebitel výslovně souhlasí. Spotřebitel může Poskytovatele požádat o zaslání faktury – daňového dokladu běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku.
- 10.6. Spotřebitel nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužité Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou (resp. před uplynutím minimální doby trvání), a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 10.7. Vypovězením Smlouvy ze strany Spotřebitele před uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících Ceny do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 10.8. Pokud Spotřebitel uhradil Cenu za Službu, na jejíž úhradu Poskytovatel neměl nárok, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Ceny Spotřebiteli na základě jeho žádosti na jím určený bankovní účet.
- B) Telefon**
- 10.9. V případě, že ve Smlouvě, popř. v Ceníku, je sjednána za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby, je tato splatná stejně jako ostatní Ceny (paušální poplatky) dle čl. 10.4 VOP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných telefonních služeb.
- 10.10. Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (čtvrtletní) provoz Služby, budou zúčtovány na základě faktury – daňového dokladu k 15. dni (není-li ve faktuře – daňovém dokladu stanovena lhůta delší) v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná měsíčně na základě faktury – daňového dokladu); Spotřebitel má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Spotřebitelem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.
- 10.11. Spotřebitel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Spotřebitelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Spotřebitel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Spotřebitele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 11. Práva a povinnosti Spotřebitele**
- 11.1. Spotřebitel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP.
- 11.2. Spotřebitel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
- 11.3. Spotřebitel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.
- 11.4. Spotřebitel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.
- 11.5. Spotřebitel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, přístupové údaje do klientské zóny na Webu a podobné údaje. Spotřebitel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Spotřebitel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Spotřebitel povinen

- sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Spotřebiteli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Spotřebiteli účtovat poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 11.6. Spotřebitel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
- 11.7. Spotřebitel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Spotřebitel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 11.8. Spotřebitel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Spotřebitel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Spotřebitel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv). Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Spotřebitel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 11.9. Jestli že je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit Místo připojení a/ nebo Připojný bod u Spotřebitele v či na nemovitosti, přičemž takové umístění vyžaduje souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), je Spotřebitel povinen tento souhlas zajistit, za což odpovídá.
- 11.10. Spotřebitel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Místa připojení nebo Připojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného servisního zásahu.
- 11.11. Spotřebitel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména při měření signálu a zprovoznění Dočasně poskytnutých věcí, případně jiných zařízení Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl řádně plnit své povinnosti dle Smlouvy.
- 12. Práva a povinnosti Poskytovatele**
- 12.1. Poskytovatel se zavazuje udržívat svou síť v řádném technickém stavu.
- 12.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 12.3. Poskytovatel předá Spotřebiteli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Spotřebitele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy, jsou-li tato pro využití Služeb ze strany Poskytovatele požadována.
- 12.4. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se čl. 18.5 VOP přiměřeně.
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 12.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Spotřebitele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Spotřebiteli oznámí bez zbytečného odkladu.
- 12.7. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Spotřebiteli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 12.8. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
- 12.9. Poskytovatel je povinen v rozsahu stanoveném právními předpisy informovat Spotřebitele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, jsou-li mu známy, a to, je-li to možné, v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu. Poskytovatel splní tuto povinnost umístěním informace na Webu.
- 12.10. Poskytovatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Spotřebitele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Spotřebitel předem v dostatečném předstihu upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu v souladu se ZEK, nebo pokud tak vyplývá z jiných právních předpisů.
- 12.11. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Spotřebiteli změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 23.2 VOP.
- 12.12. Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Spotřebitele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá

- Poskytovatel. Aktuální přehled servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem je vždy uveden na Webu.
- 12.13. Poskytovatel má právo si účtovat dopravné stanovené v Ceníku. Toto může vyúčtovat i případě, že provedení Servisního zásahu bylo nedůvodné nebo reklamace neoprávněná.
- 13. Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem**
- 13.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Spotřebiteli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Spotřebitel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Spotřebiteli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Spotřebitel je při předání povinen potřebnou součinností. Místo připojení, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Spotřebitele nebo třetí osoby, případně k ní přiléhající zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Místa připojení nebo Přípojného bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 13.2. Spotřebitel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Spotřebitelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.
- 13.3. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku uveden titul vypůjčka) věci. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, trvá doba nájmu (resp. vypůjčky) do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. vypůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Spotřebiteli, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Spotřebitele.
- 13.4. Při ukončení Smlouvy je Spotřebitel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím vypůjčení (vypůjčení, pronajmutí apod.) Spotřebiteli, není-li tato uvedena, potom pořizovací cenu takovéto Dočasně poskytnuté věci. Pokud tak Spotřebitel neučiní, je Poskytovatel oprávněn účtovat Spotřebiteli smluvní pokutu ve výši určené ve Smlouvě. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Spotřebitele převzít. Spotřebitel může rovněž požádat, aby Poskytovatel provedl demontáž a následný odvoz Dočasně poskytnutých věcí sám. K tomu mu je Spotřebitel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu podle aktuálního platného Ceníku stejně jako v případě servisního zásahu. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 13.5. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Spotřebiteli (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole samostatně zatřženo prodeje s uvedením konkrétní movité věci), jedná se o kupní smlouvu na prodej movité věci, kdy Poskytovatel je prodávajícím a Spotřebitel kupujícím, a jejímž předmětem je závazek Poskytovatele prodat tuto movitou věc a závazek Spotřebitele zaplatit za ni sjednanou cenu a náklady na doručení, není-li movitá věc vyzvednuta v provozovně Poskytovatele a zároveň Poskytovatel požaduje tyto náklady uhradit. Čl. 8.4 VOP není dotčen.
- 13.6. Za výměnu Dočasně poskytnutých věcí nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
- 13.7. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Spotřebitele sepsán servisní list.
- 14. Ochrana údajů a informace o Spotřebitelích**
- 14.1. Ochrana osobních údajů podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění. Poskytovatel informuje Spotřebitele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu. Podrobnosti stanovuje tento Článek 14 VOP.
- 14.2. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Spotřebiteli. Spotřebitel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 14.3. Zpracování osobních údajů probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě a jsou zabezpečena proti zneužití způsobem přiměřeným vzhledem k povaze jednotlivých údajů.
- 15. Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla a lokalizace**
- 15.1. Spotřebitel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK s tím, že je oprávněn rovněž stanovit, které osobní údaje mají být v seznamu uvedeny. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Spotřebitele připojeno.
- 15.2. Přenositelnost telefonního čísla a výběr poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný

- provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Spotřebitele připojeno v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 15.3. Při využití Služby Telefon je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťujícího tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaj je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 16. Seznam Spotřebitelů veřejné dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**
- 16.1. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejné dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Spotřebitelů Telefonu, a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Spotřebitel vyslovil souhlas.
- 16.2. Údaje zpracované podle článku 16.1 VOP může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Spotřebitele, případně i pro vydání telefonního seznamu Spotřebitelů.
- 16.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (názu/obchodní firmy) Spotřebitele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi příjmy čísly (provolbami), které si Spotřebitel přeje uvést.
- 16.4. Text označení účastnické stanice navrhne Spotřebitel, avšak Poskytovatel je oprávněn upravit ho tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Spotřebitelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Spotřebitele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 16.5. Na žádost Spotřebitele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 16.6. Poskytovatel zajistí na žádost Spotřebitele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle článku 17.1 VOP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavěře přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při nejbližší následné redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Spotřebitelů a pro účely informační služby o telefonních číslech Spotřebitelů.
- 16.7. Za provedené služby dle článku 16.1 a 16.2 VOP může Poskytovatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.
- 17. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 17.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a ZEK.
- 18. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**
- 18.1. Zjistí-li Spotřebitel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Spotřebitel je povinen hlásit poruchy na telefonním čísle, resp. emailu, který je uveden v čl. 1.1.9 VOP nebo na Webu.
- 18.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně ve lhůtách stanovených ve Smlouvě nebo v Ceníku pro konkrétní Tarif, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie, apod.). Není-li jinde lhůta stanovena, činí 2 pracovní dny ode dne nahlášení poruchy v souladu s těmito VOP. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě. Poskytovatel rovněž neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení v majetku Spotřebitele, včetně nastavení jeho parametrů. Práva Spotřebitele z vadného plnění zařízení zakoupeného od Poskytovatele tím nejsou dotčena.
- 18.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Spotřebitel nebo se oznámení Spotřebitele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Spotřebiteli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Spotřebitele vznikly.
- 18.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Spotřebiteli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
- 18.5. V případě, že Služba není poskytována v rozporu s povinnostmi Poskytovatele déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhne-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je Spotřebitel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané Ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Spotřebitelem, nebo vrácením příslušného plnění Spotřebiteli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Spotřebitel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Spotřebitelem.
- 19. Reklamáce a kompenzace**
- 19.1. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby Přístupu k Internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Spotřebitel oprávněn reklamovat rozsah a/nebo kvalitu Služby a/nebo výši účtované Ceny.

19.2. Reklamací vystaveného vyúčtování může Spotřebitel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, případně u technických závad také tak, jak stanoví Článek 18 VOP, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu, tuto je Spotřebitel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.

19.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Spotřebitel vyzooměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení.

19.4. Pokud došlo k chybnému vyúčtování Ceny v neprospěch Spotřebitele a tato Cena již byla Spotřebitelem uhrazena, je Poskytovatel oprávněn uvedenou úhradu započítat na splatné neuhrazené pohledávky za Spotřebitelem. Není-li takových pohledávek, vrátí Poskytovatel přeplatek Spotřebiteli na jím sdělený bankovní účet nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace, ledaže Spotřebitel Poskytovateli sdělí svůj bankovní účet později. Přeplatek může být Spotřebiteli vrácen rovněž v podobě snížení budoucího/ch vyúčtování, případně jiným dohodnutým způsobem.

19.5. Pokud Spotřebitel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námítky nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Spotřebitele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

## 20. Spotřebitelská ujednání

20.1. Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.

20.2. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření (resp. splnění podmínky podle ust. § 63 odst. 9 ZEK), a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstupuje. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy

odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.

20.3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: spotřebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, resp. ohledně poskytnutého zařízení, se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); podrobnosti uvádějí webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <http://www.coi.cz/>. Další informace o řešení sporů obsahuje Článek 22 VOP.

## 21. Další ujednání

21.1. Spotřebitel i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání, a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Spotřebitel dozví, zejména představuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.

21.2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě, jestliže má za Spotřebitelem splatné neuhrazené pohledávky. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Spotřebitel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).

21.3. Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.

21.4. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 5 pracovních dní ode dne doručení výzvy.

## 22. Řešení sporů

22.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

## 23. Změny VOP a Ceníku

23.1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací, jakož i z

- důvodu změny technologií, zejména za účelem inovací a rozvoje.
- 23.2. O změně VOP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Spotřebitele prostřednictvím samostatné emailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu (resp. jiném vyúčtování), v závislosti na tom, jakým způsobem je Spotřebiteli zasláno vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Spotřebitele také o jeho právu ukončit Smlouvu podle čl. 8.5 VOP. Účastník vyjadřuje svůj souhlas se změnou či doplněním VOP nebo Ceníku (či dalších smluvních podmínek) výslovně a/ nebo tak, že Smlouvu nevypoví podle čl. 8.5 a násled. VOP, přičemž dnem účinnosti takovéto změny se stává změna pro Spotřebitele závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Webu nejméně 1 měsíc před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dříve než 1 měsíc od zveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Spotřebitele právě 1 měsíc od zveřejnění. Jestliže Poskytovatel ve změně VOP a/nebo Ceníku uvede, že již uzavřené smluvní vztahy se řídí dosavadními VOP a Ceníkem, pak Spotřebitel nemůže Smlouvu podle tohoto článku VOP vypovědět, jelikož se pro něj smluvní podmínky nemění. Jestliže bude mít Spotřebitel zájem v takovém případě užívat některý z Tarifů upravených novými VOP a Ceníkem pro Službu, kterou již využívá, je to možné pouze v případě, že bude užívat Službu se stejnou nebo vyšší Cenou a zároveň stejnou nebo delší výpovědní dobou a zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním Smlouvy na dobu určitou). Přechodem na nový Tarif dochází k uzavření Smlouvy podle nových VOP, která se bude v celém rozsahu řídit novými VOP a aktuálním Ceníkem.
- 23.3. Lhůta dle čl. 24.2 VOP může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.
- 24. Závěrečná ustanovení**
- 24.1. Aktuální znění VOP je volně přístupné na Webu.
- 24.2. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran dle VOP, jež musí přetrvávat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Spotřebitelem, ani jiné závazky Spotřebitele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či smluvní pokuty.
- 24.3. Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Toto nové ustanovení může být obsaženo rovněž přímo ve Smlouvě.
- 24.4. Poskytovatel a Spotřebitel se zavazují poskytnout si vzájemně součinnost potřebnou k řádnému plnění Smlouvy.
- 24.5. Poskytovatel a Spotřebitel se dohodli, že přijetí návrhu jakékoli dohody v četně těchto VOP i jen s nepodstatnými změnami je vždy návrhem na uzavření nové dohody, ustanovení § 1740 odst. 3 NOZ se nepoužije.
- 24.6. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.06.2025.