

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY OPTICKÉ SÍTĚ S.R.O.

Všeobecné podmínky vydané dle §63 zákona č.127/2005 Sb. O elektronických komunikacích stanovují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací uživatelům ze strany poskytovatele Optické sítě s.r.o., Zašovská 778, 757 01 Valašské Meziříčí, IČO: 29460212, DIČ: CZ29460212, zapsaná v OR u KS Ostrava, C 55254.

(dále jen Poskytovatel)

## 1. Uživatel a Poskytovatel, kdo je kdo?

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena Vaše práva a povinnosti jako Uživatele služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Pokud jste fyzická osoba, nepodnikatel, jsou tyto Všeobecné podmínky v první části určeny pro Vás. Pokud jste právnická osoba podnikatel, jsou tyto Všeobecné podmínky určeny pro Vás v první i druhé části. Pokud jste podnikající fyzická osoba, jsou tyto Všeobecné podmínky určeny pro Vás v první a třetí části.

Dále jsou v těchto Všeobecných podmínkách upravena práva a povinnosti Poskytovatele těchto Služeb.

## Část první

### 2. Smlouva

#### 2.1 Smlouva

Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Smlouvu s Vámi uzavíráme v českém jazyce. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky, Ceník se specifikací poskytovaných služeb, Ceník servisních služeb, a v případě poskytování specifických služeb, i podmínky pro poskytování těchto specifických služeb.

#### 2.2 Kdy je Smlouva uzavřena

Uzavření Smlouvy Vám můžeme nabízet různými způsoby, zejména písemně, podle našich aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký ze způsobů uzavření Smlouvy byl využit, je Smlouva uzavřena:

- a) oboustranným podpisem formuláře Smlouvy, nebo
- b) prostřednictvím e-mailu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili, nebo
- c) prostřednictvím telefonu jsme si dohodli veškeré náležitosti Smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.

#### 2.3 Podmínky pro uzavření Smlouvy nebo její změny

Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje nám na naši žádost doložíte platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Vezměte prosím na vědomí, že Smlouvu s Vámi nejsme povinni uzavřít, zejména pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči nám jako Poskytovateli.

#### 2.4 Pokud chcete změnit Služby

**2.4.1** Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, např. zvýšit využívaný tarif, nebo pokud si chcete přiojednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás telefonicky na lince clientského centra nebo elektronicky (obchod@numerinet.cz) anebo písemně. Je-li to technicky možné, požadovanou změnu provedeme k prvnímu dni následujícího zúčtovacího období, pokud nepožadujete pozdější datum změny nebo se nedohodneme jinak. Další služby Vám budeme účtovat až od doby jejich aktivace. Vezměte prosím na vědomí, že změna rozsahu poskytovaných služeb tedy podléhá souhlasu obou stran Smlouvy.

**2.4.2** Od změny Služeb můžete odstoupit do 14 dnů od provedení změny Služeb, pokud jste si ji objednali prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu) nebo pokud jste změnu smlouvy uzavřeli mimo prostory obvyklé pro naše podnikání. Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě Vám po odstoupení budeme poskytovat původní Služby, které jste užíval(a) před provedenou změnou. Odstoupení od změny služeb musí mít písemnou formu a musí být doručena buď osobně do našeho clientského centra nebo doporučeným dopisem zaslaným na adresu Optické sítě s.r.o. Zašovská 778 Valašské Meziříčí 757 01 nebo e-mailem opatřeným zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaným na adresu [obchod@numerinet.cz](mailto:obchod@numerinet.cz). Vezměte prosím na vědomí, že odstoupení od změny Služeb musí být doručeno právě na tyto adresy, jinak jej není možné ze strany Poskytovatele vyřídit.

#### 2.5 Za jakých podmínek se může Smlouva změnit

**2.5.1** Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, nebo změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo změna obecně závazných právních předpisů. Pokud Poskytovatel změní podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem, a to na našich internetových stránkách (<https://numerinet.cz/pece-a-podpora/#dalsi-dokumenty>) a v našem clientském centru.

**2.5.2** Pokud Poskytovatel změní Smlouvu podstatně ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc

předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zasílání vyúčtování.

**2.5.3** Pokud Poskytovatel změni Smlouvu podstatně ve Váš neprospěch a Vy s touto změnou nesouhlasíte, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit.

O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale prosím písemně informujte alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, abychom stihli tento požadavek technicky zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem či jiným orgánem státní moci nebo správy.

## **2.6 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena**

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu určitou nebo neurčitou. Vždy záleží na tom, co si vyberete a co Vám bude více vyhovovat.

Pokud je mezi námi uzavřena Smlouva na dobu určitou, zavazujeme se Vám poskytovat služby i po uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána. Smlouva se prodlouží o stejné časové období, na které byla sjednána (prolongace). Pokud svůj souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou neudělíte, přechází Smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Upozorňujeme Vás, že v případě Smlouvy na dobu neurčitou nedojde ke vzniku nároku na slevu dle čl. 5.4.2. ani k možnosti jejího zálohového měsíčního čerpání a cena Služby se v důsledku těchto skutečností může zvýšit.

## **2.7 Jak můžete ukončit Smlouvu**

Smlouvu můžete písemně vypovědět, anebo můžete od Smlouvy písemně odstoupit.

### **2.7.1** Výpověď Smlouvy z Vaší strany

Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou můžete písemně vypovědět bez udání důvodu s 30 denní výpovědní dobou. Výpovědní doba začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co nám doručíte Vaši výpověď Smlouvy. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být doručena buď osobně do našeho klientském centra nebo doporučeným dopisem zaslaným na adresu Optické sítě s.r.o Zašovská 778 Valašské Meziříčí 757 01 nebo e-mailem opatřeným zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaným na adresu [obchod@numerinet.cz](mailto:obchod@numerinet.cz). Vezměte prosím na vědomí, že výpověď musí být doručena právě na tyto adresy, jinak ji není možné ze strany Poskytovatele vyřídit.

### **2.7.2** Výpověď Smlouvy z Vaší strany.

Jste oprávněn(a) vypovědět i smlouvu uzavřenou na dobu určitou za podmínek stanovených v čl. 2.7.1. nebo navrhnout uzavření dohody o ukončení Smlouvy. Ukončením Smlouvy na dobu určitou Vaší výpovědí nebo uzavřením dohody o skončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených s telekomunikačním zařízením a jeho instalací, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně na úhradu ve výši 5% ceny Služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby. Úhrada ve výši 5% ceny Služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby, je požadována pouze v případě, kdy smlouva skončí do tří měsíců od uzavření. Výše této 5% úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

### **2.7.3** Odstoupení od smlouvy z Vaší strany

Smlouvu můžete ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z níže uvedených důvodů:

**a)** v případě, že Vám neoprávněně neposkytujeme Službu déle než 30 dní;

**b)** do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením a veškeré skutečné náklady, které byly vynaloženy v souvislosti se zřízením a aktivací služby;

**c)** do 14 dnů od uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. s naším obchodním zástupcem u Vás doma). V takovém případě máte povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením a veškeré skutečné náklady, které byly vynaloženy v souvislosti se zřízením a aktivací Služby. Odstoupení od Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být doručena buď osobně do našeho klientském centra nebo doporučeným dopisem zaslaným na adresu Optické sítě s.r.o Zašovská 778 Valašské Meziříčí 757 01 nebo e-mailem opatřeným zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaným na adresu [obchod@numerinet.cz](mailto:obchod@numerinet.cz). Vezměte prosím na vědomí, že odstoupení od Smlouvy musí být doručeno právě na tyto adresy, jinak jej není možné ze strany Poskytovatele vyřídit.

**2.7.4** Vezměte prosím na vědomí, že vypovězení Smlouvy či odstoupení od smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení ceny Služeb či dlužných částek za nezaplacené ceny sjednaných Služeb či zařízení a periodických cen ani jiných nároků Poskytovatele, zejména nároků na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody.

## **2.8 Jak může ukončit Smlouvu Poskytovatel**

### **2.8.1** Výpověď Smlouvy Poskytovatelem

Stejně jako Vy můžeme Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu s 30 denní výpovědní dobou. Výpovědní doba začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co Vám bude doručena výpověď Smlouvy.

**2.8.2** Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy s účinností ke dni doručení pokud:

- a) je Uživatel v prodlení se zaplacením Služby či zařízení delším než 30 dní od splatnosti faktury;
- b) jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy;
- c) jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům;
- d) Služby užívá jiná než oprávněná osoba bez našeho souhlasu (4.5.1.);
- e) používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob (4.5.2.c, 4.5.2.e);
- f) užíváte Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (4.5.2.d);
- g) z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

**2.8.3** Výpověď nebo odstoupení Vám zašle Poskytovatel písemně doporučeným dopisem na poslední známou adresu Uživatele. V pochybnostech se má za to, že jakákoliv písemnost ze strany Poskytovatele byla Uživateli doručena třetí den od jejího odeslání. Nevyzvedne-li si Uživatel zásilku, považuje se listina za doručenou, i když se Uživatel o tomto nedozvěděl.

**2.8.4** Vezměte prosím na vědomí, že i v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání ze strany Poskytovatele výpovědí, pro porušení podmínek, které jsou výslovně uvedeny v čl. 2.8.2 písm. a) až f) těchto Všeobecných podmínek, vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených s telekomunikačním zařízením a jeho instalací, které Vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně na úhradu ve výši 5% ceny Služeb zbývajících od ukončení smluvního vztahu do konce sjednané doby. Úhrada ve výši 5% ceny Služeb zbývajících od ukončení smluvního vztahu do konce sjednané doby, je požadována pouze v případě, kdy smlouva skončí do tří měsíců od uzavření. Výše této 5% úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny

Vezměte prosím na vědomí, že pokud dojde k ukončení smluvního vztahu ze strany Poskytovatele odstoupením od smlouvy, nemáte právo na vrácení části ceny za nevyužité Služby.

## **2.9 Smluvní pokuty**

**2.9.1** Výpovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou ze strany Uživatele vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených s telekomunikačním zařízením jeho aktivací a instalací (dle platného ceníku), které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně na úhradu ve výši 5% ceny Služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby. Úhrada ve výši 5% ceny Služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby, je požadována pouze v případě, kdy smlouva skončí do tří měsíců od uzavření. Výše této 5% úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

**2.9.2** Po ukončení smlouvy je Uživatel povinen bezodkladně vrátit Poskytovateli vše co je majetkem Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 7 dnů ode dne jejího ukončení. V případě, že tak neučiní je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli úhradu smluvní pokuty ve výši 8 000,- Kč (osm tisíc korun českých)

**2.9.3** Znovu připojení Uživatele odpojeného pro neplacení viz. bod 2.8.2 VP může být zpoplatněno částkou dle platného ceníku

**2.9.4** V případě odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem z důvodu porušení smluvních podmínek dle 2.8.2 VP vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených s telekomunikačním zařízením jeho aktivací a instalací, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

**2.9.5** V případě výpadku služeb delším jak 24 hod z důvodu na straně Poskytovatele je Uživatel oprávněn požadovat vrácení poměrné části měsíčního paušálu.

## **2.10 Kontaktujte nás**

Pro komunikaci s námi využijte, prosím, výhradně naše klientské centrum. Na klientské centrum můžete zavolat na číslo 576 515 000 nebo ho kontaktovat elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.numerinet.cz](http://www.numerinet.cz) anebo zaslat požadavek přes uživatelské rozhraní na adrese [www.klient.numerinet.cz](http://www.klient.numerinet.cz). Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme vlastnoručně podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem zaslaný na adresu [obchod@numerinet.cz](mailto:obchod@numerinet.cz).

## **2.11 Doručujeme Vám**

Není-li shora uvedeno jinak, ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat uživatelské rozhraní do něhož máte přístup a jako další možnost Vámi sdělenou adresu elektronické pošty. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (3.2.), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená. Vezměte prosím také na vědomí, že pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou

poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenou, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

### 3. Informace o Uživateli

#### 3.1 Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Aby bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní údaje: jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít.

#### 3.2 Změna Vašich údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, aby jste nám tuto změnu co nejdříve oznámili, nejpozději však do 7 dní od okamžiku kdy změna nastala. To se týká také e-mailové adresy a kontaktní adresy, na kterou Vám zasíláme veškeré písemnosti.

#### 3.3 Provozní a lokalizační údaje

Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy berete na vědomí, že Poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

#### 3.4 Podmínky zpracování osobních údajů

Poskytovatel zpracovává manuálně i automaticky osobní údaje účastníků a uživatelů Služeb včetně potenciálních zájemců o Služby za podmínek a pro účely stanovené Zásadami ochrany soukromí spotřebitelů dle bodu 10 těchto Všeobecných Podmínek.

### 4. Služby

#### 4.1 Jaké Služby poskytujeme

Poskytujeme Vám tyto Služby elektronických komunikací:

- a) Služba přístupu k síti internet
- b) další Služby elektronických komunikací

#### 4.2 Od kdy Službu poskytujeme

Službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě - předávací rozhraní) nebo v den, kdy Vám dodáme technické údaje pro zprovoznění Služby nebo přijímací zařízení, pokud bylo koncové místo již zprovozněno.

#### 4.3 Instalace Přijímacích zařízení

V případě, že je předmětem naší smlouvy i dodávka přijímacího zařízení, toto Vám nainstaluje náš technik, pokud nám nesdělíte, že si přijímací zařízení zprovozníte sám(a). Instalace přijímacího zařízení technikem je zpoplatněna dle ceníku.

#### 4.4 Kde Vám Služby poskytujeme

Služby Vám poskytujeme ve Vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

##### 4.4.1 Přístup

Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

##### 4.4.2 Souhlas vlastníka domu nebo bytu

Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu nebo bytu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě nebo bytě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn.

Aby mohli naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě nebo bytě, kde se koncové místo nachází.

#### 4.5 Užívání Služeb

##### 4.5.1 Kdo může Služby užívat

Služby můžete užívat Vy jako Uživatel, anebo osoby, které s Vámi bydlí v rodinné domácnosti. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný písemný souhlas.

##### 4.5.2 Jak můžete Služby užívat

Při užívání našich Služeb:

- a) nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- c) nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob;
- d) neužívejte Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům;

- e) nevyužívejte Službu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Služeb jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Jste povinen(a) zajistit, aby Váš systém nemohl být zneužit k tomuto obtěžování (a to zejména účinnou antivirovou ochranou a bezpečnostními mechanismy obecně označovanými jako firewall). Za případné zneužití Vašeho systému odpovídáte v plném rozsahu;
- f) Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR;
- g) realizujte vhodná opatření k utajení poskytnutých hesel či jiných citlivých informací poskytnutých k užívání některých Služeb; pokud dojde na Vaší straně ke ztrátě, odcizení nebo jinému narušení práva užití tohoto hesla, sdělte nám tyto skutečnosti neprodleně, jelikož jste odpovědný(á) za každé užití Služeb pod Vaším heslem až do okamžiku, než nám oznámíte tyto skutečnosti.

#### **4.6 Co když vznikne porucha Služeb**

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opravíme poruchu bez zbytečného odkladu. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, neseme náklady na opravu jako Poskytovatel. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha způsobena z důvodů na Vaší straně, zejména v následujících případech:

- a) poškozenou kabeláží po bytě (například překousaný kabel od domácích zvířat, poškozený dveřmi aj.);
- b) přehozenými kabely v zařízení;
- c) resetem zařízení do továrního nastavení provedeným z Vaší strany;
- d) poškozením našeho zařízení (například polití tekutinou, neodborný zásah, rozbití aj.)

#### **4.7 Omezení Služeb**

##### **4.7.1 Důvody omezení**

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

##### **4.7.2 Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případě, že:**

- a) neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb, a to po 20 dnech od splatnosti vyúčtování - faktury;
- b) máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby;
- c) užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR) nebo závažným způsobem prostřednictvím sítě porušujete práva dalších osob (4.5.2.d, 4.5.2.e);
- d) nedovoleně poskytujete Službu třetím osobám;
- e) je potřeba provést nezbytnou údržbu a opravy sítě, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.

##### **4.7.3 Důsledky omezení**

Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile pomine důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů 4.7.2. platíte Služby v plném rozsahu. Za opětovné zprovoznění z důvodů 4.7.2 a) až d), můžeme požadovat úhradu aktivačního poplatku dle ceníku.

##### **4.7.4 Vezměte prosím na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jméno a heslo) a IP adresy koncových zařízení Uživatelů z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatelů, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb.**

#### **4.8 Odpovědnost za škodu**

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Poskytovatel tedy není povinen nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

Poskytovatel zejména neodpovídá za:

- a) škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů či jiných technických prostředků Uživatelů;
- b) škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatelů zajišťující přenos dat;
- c) jakékoli poruchy, výpadky, zpoždění a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele;
- d) ušlý zisk Uživatelů;
- e) kvalitu služby mimo systém Poskytovatele;
- f) škody vzniklé omezením nebo přerušením poskytovaných služeb z důvodu prodlení Uživatelů s placením faktur (čl. 5 těchto Všeobecných Podmínek).

Pokud bude dána na straně Poskytovatele povinnost k náhradě škody, je smluvně omezena na 10% z měsíční ceny služeb poskytovaných Uživateli.

## 5. Cena za Služby

### 5.1 Od kdy platíte a kolik

Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Vezměte prosím na vědomí, že poskytování služby je zahájeno její aktivací ze strany Poskytovatele (převážně zprovozněním koncového bodu služby u Uživatele nebo aktivací služby na prostředcích Poskytovatele) - není přítom rozhodné, zdali (a z jakého důvodu) pak službu využíváte či nikoliv. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

### 5.2 Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování

Cenu za Služby Vám vyúčtujeme měsíčně, čtvrtletně, půlročně nebo ročně podle druhu poskytované Služby nebo podle ujednání ve Smlouvě. Období, za které jsou Služby účtovány, je ve vyúčtování vyznačeno. V případě Služeb se sledováním spotřeby času nebo objemu přenesených dat, je zúčtovacím obdobím vždy jeden kalendářní měsíc. Po skončení zúčtovacího období vystaví Poskytovatel vyúčtování obsahující údaje o zpoplatněné spotřebě Služeb Poskytovatele. V případě Služeb s pevnou cenou je Služba považována za poskytnutou prvního dne období a daňový doklad je vystaven se zdanitelným plněním prvního dne zúčtovacího období.

Vyúčtování provádíme formou daňového dokladu – faktury v elektronické podobě, kterou Vám doručíme do uživatelského rozhraní v den vystavení. Pokud máte zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho na Vaši žádost zasílat poštou. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

### 5.3 Kdy a jak platíte vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 15 dnů od jeho vystavení. Platit můžete nejlépe na náš bankovní účet uvedený ve vyúčtování nebo hotově v našem klientském centru. Je nezbytné, abyste při jakékoli platbě na náš účet, uvedli správný variabilní symbol, který je uveden na vyúčtování. Podle variabilního symbolu totiž poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat.

### 5.4 Sleva

#### 5.4.1 Výše slevy

Ve Smlouvě se můžeme dohodnout na poskytnutí slevy za řádné plnění a dodržení všech smluvních podmínek, tj. zejména dodržení sjednané délky doby, na kterou je Smlouva sjednána, řádné užívání Služby a včasné placení za poskytnuté Služby.

Sleva může být poskytnuta jako sleva z ceny poskytnutých Služeb nebo jako sleva z aktivačního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou jsme si dohodli ve Smlouvě. Konkrétní výše slevy je uvedena přímo ve Smlouvě.

#### 5.4.2 Vznik nároku na slevu a způsob čerpání slevy

Nárok na slevu Vám vzniká uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána či uplynutím doby prodloužení Smlouvy dle čl. 2.6 za předpokladu, že byly dodrženy níže uvedené podmínky slevy (5.4.3). Slevu, na kterou Vám vznikl nárok, Vám poukážeme do 15 dnů ode dne vzniku nároku.

Dohodneme-li se tak ve Smlouvě, můžete čerpat zálohu na slevu ještě před vznikem nároku na slevu již od počátku smluvního vztahu, což se projeví jako snížení výše ceny za poskytované Služby ve vyúčtování. Pochopte prosím, a upozorňujeme Vás, že pokud nesplníte podmínky slevy, můžeme po Vás požadovat vrácení vyčerpané zálohy na slevu, jelikož nárok na slevu nevznikl. V takovém případě Vám zašleme opravné vyúčtování. V opravném vyúčtování Vám doučtujeme cenu v plné výši ke dni uzavření Smlouvy, případně ke dni prodloužení Smlouvy, jak byla uvedena v Ceníku v době uzavření Smlouvy.

#### 5.4.3 Podmínky slevy

Podmínky pro vznik nároku na slevu z ceny poskytnutých služeb jsou splněny, pokud jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě a řádně užíváte Službu a neporušil(a) jste Smlouvu způsoby, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.8.2.a až f) a neporušil(a) jste Smlouvu způsoby, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.7.2.a až d). Podmínky pro vznik nároku na slevu z aktivačního poplatku, slevu z instalačního poplatku nebo jinou slevu jsou splněny, pokud jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě a řádně užíváte Službu a dodržíte sjednanou dobu trvání Smlouvy a neporušil(a) jste Smlouvu způsoby, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.8.2.a až f) a neporušil(a) jste Smlouvu způsoby, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.7.2.a až d).

Podmínky pro vznik nároku na slevu se posuzují samostatně pro období, na které byla Smlouva sjednána a tyto podmínky pak platí každé období prodloužení smlouvy dle čl. 2.6

### 5.5 Pokud neuhradíte cenu

Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme Vás znovu k zaplacení a poskytneme Vám minimálně 7 denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, a uplyne 20 dnů od data splatnosti vyúčtování, můžeme Vám omezit poskytování Služeb (4.7).

### 5.6 Úhrada

Vezměte prosím na vědomí, že platbu bez jednoznačné identifikace, kterou od Vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky, pokud se nedohodneme jinak. O tom, na úhradu jaké

dlužné částky byla Vaše platba použita, Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím klientského centra.

## 6. Reklamační řád

### 6.1 Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou

Pokud nesouhlasíte s výší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat písemně na našem klientském centru. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, jste oprávněn(a) reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.

### 6.2 Odkladný účinek

Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamační podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

### 6.3 Nejste spokojeni s poskytnutou Službou

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na našem klientském centru. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

### 6.4 Jak a do kdy reklamaci vyřídíme

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a).

Pokud bude reklamační na vyúčtování ceny shledána oprávněnou, budou Vám odpovídající finanční prostředky zohledněny v nejbližším následujícím vyúčtování. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být započteny na úhradu Vašich pohledávek. V případě, že jsme dle platných daňových předpisů povinni vystavit daňový dobropis, bude Vám vrácena nebo započtena výše uvedená částka až na základě potvrzení o přijetí dobropisu z Vaší strany.

### 6.5 Náklady spojené s neoprávněnou reklamací

V případě, že Vaše reklamační na poskytnuté Služby nebude shledána oprávněnou z důvodu ležícího na Vaší straně, vezměte prosím na vědomí, že po Vás můžeme požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamační (např. za marný výjezd technika apod.)

Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamační, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

## 7. Pronájem Přijímacích zařízení

### 7.1 Co je Přijímací zařízení?

Přijímací zařízení je zařízení, které Vám umožní užívat naše Služby. Jedná se např. o router, set-top-box apod. Přijímací zařízení Vám podle konkrétní nabídky buď pronajmeme, zdarma vypůjčíme nebo prodáme. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení může Poskytovatel poskytovat služby elektronických komunikací i dalším účastníkům. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb můžeme aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení.

### 7.2 Pronájem Přijímacího zařízení

Pokud se rozhodnete, že si Přijímací zařízení chcete pronajmout, platíte za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené v ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb.

### 7.3 Vypůjčka Přijímacího zařízení

Pokud máte Přijímací zařízení zdarma vypůjčené, platí pro vypůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení (v bodech 7.4 – 7.7.).

### 7.4 Vrácení Přijímacího zařízení

Do 7 dnů po ukončení Smlouvy je nutné, abyste nám na vlastní náklady vrátil(a) pronajaté Přijímací zařízení. Zařízení můžete vrátit buď osobně v našem klientském centru nebo nám jej zaslat. Aby se vrácené Přijímací zařízení cestou k nám nepoškodilo (nebo pro případ, že se tak stane), doporučujeme Vám, abyste zásilku při odesílání pojistili dle výše smluvní pokuty pro příslušné Přijímací zařízení, která je uvedena v ceníku. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy ho převezmeme u nás v klientském centru.

### 7.5 Ochrana Přijímacího zařízení

Pronajaté zařízení chraňte proti poškození, ale i ztrátou a krádeží. Vrátit nám jej musíte nejenom včas (7.4.), ale také v pořádku.

### 7.6 Co když Přijímací zařízení nevrátíte včas a v pořádku?

Pokud nám pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku (7.4. a 7.5.) nevrátíte, vezměte prosím na vědomí, že Vám můžeme naučtovat smluvní pokutu dle ceníku a požadovat náhradu ceny zařízení.

### 7.7 Co když Přijímací zařízení vrátíte, ale neukončili jste Smlouvu?

Pokud pronajaté Přijímací zařízení vrátíte, aniž byste s námi ukončili Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v takovém případě Smlouva dále trvá a nadále je potřeba hradit cenu za Služby.

## **8. Právo a příslušnost**

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

## **9. Součástí Smlouvy**

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace Služeb a Ceník. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně všech součástí je uveřejněno na <https://numerinet.cz/pece-a-podpora/#dalsi-dokumenty>.

## **10. Zásady ochrany soukromí**

### **10.1 Jaké údaje shromažďujeme?**

Poskytovatel vytváří a udržuje provozní elektronický registr (angl. log) o poskytovaných službách. V případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tento registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Uživatel v síti Poskytovatele.

Poskytovatel je povinen udržovat informace o přenesených objemech dat (nikoliv o jejich obsahu.), pokud je Smlouvou sjednána služba, jejíž cena je od objemu těchto přenesených dat odvozena. Na Vaši žádost Vám tyto informace poskytneme.

### **10.2 V jaké formě údaje shromažďujeme a jak je chráníme?**

Údaje jsou ukládány a shromažďovány převážně v elektronické podobě. Poskytovatel bude zajišťovat patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Uživatelem.

Osobní data Uživatele jsou uchovávána a je s nimi nakládáno v souladu se všemi zákonnými ustanoveními vztahujícími se na správu a nakládání s osobními údaji dle zák. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

### **10.3 Jak údaje používáme?**

Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatele, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých služeb.

## **11. Řešení sporů**

### **11.1 Kdo řeší spory?**

Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit věcně a místně příslušný obecný soud České republiky nebo subjekt mimosoudního řešení sporu.

### **11.2 Kdo je subjektem mimosoudního řešení sporu?**

Subjektem mimosoudního řešení sporů je Český telekomunikační úřad (internetová adresa: <http://www.ctu.cz/>) a Česká obchodní inspekce (internetová adresa: <http://www.coi.cz/>).

### **11.3 Kdy řeší spory Český telekomunikační úřad?**

Český telekomunikační úřad je subjektem mimosoudního řešení sporu v případě, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, nebo na jeho základě.

### **11.4 Kdy řeší spory Česká obchodní inspekce?**

V případech, kdy není dána působnost Českého telekomunikačního úřadu, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce. K řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy je oprávněn Český telekomunikační úřad nebo příslušný soud.



## **Část druhá – právnické osoby podnikatelé**

Pokud jste právnická osoba – podnikatel, nepoužijí se na vztah založený Smlouvou následující ustanovení těchto obchodních podmínek – části první:

- ustanovení 2.4.2 a 2.7.3 písm b, c) o uzavírání Smluv se spotřebitelem prostřednictvím prostředků komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé pro naše podnikání.
- ustanovení 2.6 se nahrazuje tímto zněním : Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu určitou nebo neurčitou. Vždy záleží na tom, co si vyberete a co Vám bude více vyhovovat. Pokud je mezi námi uzavřena Smlouva na dobu určitou, zavazujeme se Vám poskytovat služby i po uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána. Smlouva se prodlouží o stejné časové období, na které byla sjednána (prolongace). Pokud s prolongací smlouvy nesouhlasíte, sdělte nám tuto skutečnost písemně minimálně 20 dnů před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy a Smlouva bude ukončena.
- ustanovení čl. 2.7.2. o výpovědi Smlouvy uzavřené na dobu určitou se nahrazuje tímto zněním: Jste oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou za podmínek stanovených v čl. 2.7.1. Výpovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou; či uzavřením dohody o skončení Smlouvy; před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, vzniká Poskytovateli nárok na úhradu částky (označené ve výúčtování jako pokuta) ve výši ceny Služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby
- ustanovení čl. 2.8.4 o ukončení Smlouvy se nahrazuje tímto zněním: Vezměte prosím na vědomí, že i v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání ze strany Poskytovatele výpovědí, pro porušení podmínek, které jsou výslovně uvedeny ve čl. 2.8.2 písm. a) až f) těchto Všeobecných podmínek, vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených s telekomunikačním zařízením a jeho instalací, které Vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně na úhradu ve výši ceny Služeb zbývajících od ukončení smluvního vztahu do konce sjednané doby.
- ustanovení 4.4 o místě poskytování Služeb, kdy tímto místem se rozumí provozovna či sídlo podnikatele, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Ustanovení 5.4.3 se nahrazuje tímto zněním: Podmínky pro vznik nároku na slevu jsou splněny, pokud jsme se na slevě dohodli ve Smlouvě a řádně užíváte Službu a dodržíte sjednanou dobu trvání Smlouvy a neporušil(a) jste Smlouvu způsobu, kvůli kterým můžeme odstoupit od Smlouvy (2.8.2.a až f) a neporušil(a) jste Smlouvu způsobu, kvůli kterým můžeme omezit Služby (4.7.2.a až d). Podmínky pro vznik nároku na slevu se posuzují samostatně pro období, na které byla Smlouva sjednána a tyto podmínky pak platí každé období prolongace smlouvy dle čl. 2.6.
- ustanovení čl. 4.5.1. o osobách oprávněných k užívání Služeb, kdy Služby je oprávněn užívat podnikatel k výkonu jeho podnikatelské činnosti.
- ustanovení čl. 11.4 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekcí.

Pokud je v části první Podmínek uvedeno jméno a příjmení Uživatele, rozumí se tím obchodní jméno nebo firma právnické osoby; adresa bydliště, rozumí se tím sídlo právnické osoby. Analogicky bude postupováno v případě nahrazení jiných pojmů vztahujících se k označení fyzické osoby Uživatele.

## **Část třetí – podnikající fyzické osoby**

Pokud jste podnikající fyzická osoba, nepoužijí se na vztah založený Smlouvou následující ustanovení těchto obchodních podmínek – části první:

- ustanovení 2.4.2 a 2.7.3 písm. b, c) o uzavírání Smluv se spotřebitelem prostřednictvím prostředků komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé pro naše podnikání.
- ustanovení 4.4 o místě poskytování Služeb, kdy tímto místem se rozumí provozovna či sídlo podnikatele, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- ustanovení čl. 4.5.1. o osobách oprávněných k užívání Služeb, kdy Služby je oprávněn užívat podnikatel k výkonu jeho podnikatelské činnosti.
- ustanovení čl. 11.4 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekcí.

Podnikající fyzické osobě v případě, kdy se uzavírá, nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, Poskyvatel bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytne informace podle § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

## **12. Účinnost**

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.04.2020. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na <https://numerinet.cz/pece-a-podpora/#dalsi-dokumenty>