

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností Optické sítě s.r.o., Zašovská 778, 757 01 Valašské Meziříčí, IČO: 29460212, DIČ: CZ29460212, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 55254 (dále jen „**Optické sítě**“ nebo „**Poskytovatel**“) vydané v souladu s ustanovením § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné podmínky (dále jen „**VP**“) tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně služeb souvisejících (dále jen „**Smlouva**“) a upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací a veškerých souvisejících služeb či prodejem zboží Poskytovatelem (dále jen „**Služby**“).
- 2) V případě, že Smlouva obsahuje ujednání odchylné od těchto VP, má přednost ujednání obsažené ve Smlouvě.
- 3) Veškeré smluvní dokumenty Poskytovatele jsou k dispozici v prodejních místech (obchody, kanceláře, provozovny, apod.) Poskytovatele, případně v prodejních místech dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele a na internetových stránkách www.numerinet.cz.

II. DEFINICE DALŠÍCH POJMŮ

Pojmy používané v těchto VP mají následující význam.

„**Ceník**“ – dokument tvořící nedílnou součást Smlouvy upravující zejména ceny za jednotlivé Služby. Ceník obsahuje ceny Služeb včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím Poskytovatele a jiných souvisejících nákladů. Není-li blíže uvedeno jinak, ceny jsou uvedeny v Kč a zahrnují DPH v příslušné výši. V Ceníku může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat. Poskytovatel výslovně upozorňuje, že vydal více Ceníků, přičemž každý z Ceníků je platný pouze pro Poskytovatelem vymezené Služby, případně v Poskytovatelem vymezené lokalitě.

„**ČTÚ**“ – Český telekomunikační úřad, který je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

„**DIČ**“ – daňové identifikační číslo.

„**IČO**“ – identifikační číslo osoby.

„**Internetová SAMOOBSLUHA**“ – elektronické rozhraní pro vzdálený přístup provozované v síti internet, umožňující Zákazníkovi užívání Služeb a dostupné na <https://klient.numerinet.cz/sign/>

„**Internetová stránka**“ – www.numerinet.cz

„**Koncové místo**“ – místo, ve kterém jsou poskytovány Služby.

„**Koncové zařízení**“ – zařízení, které je součástí Sítě a jehož prostřednictvím Zákazník užívá Službu Poskytovatele (např. modem, router, set-top-box).

„**Kontaktní e-mail Poskytovatele**“ – obchod@numerinet.cz

„**Kontaktní místa**“ – prodejní místa (obchody, kanceláře, provozovny apod.) Poskytovatele, ve kterých je možno uzavírat Smlouvy a provádět další jednání vůči Poskytovateli dle těchto VP a která se pro účely těchto VP považují za prodejní místa Poskytovatele. Aktuální seznam Kontaktních míst je vždy dostupný na Internetové stránce.

„**Kód zákazníka**“ – jedinečný identifikátor přidělený Zákazníkovi Poskytovatelem, které je společně s heslem součástí Smlouvy, slouží k identifikaci Zákazníka a pod kterým je Zákazník oprávněn u Poskytovatele nakupovat či objednávat Služby.

„**OZ**“ - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Reklamace**“ – uplatnění práv Účastníka, popř. Uživatele Služeb u Poskytovatele v souladu s těmito VP, která vyplývají z odpovědnosti za vadné plnění při poskytování Služeb.

„**Sítě**“ – síť dle definice ZoEK provozované Poskytovatelem a společností Telco Infrastructure, s.r.o., Praha 4, Duhová 1531/3, PSČ 140 00, IČO 08425817, DIČ CZ08425817, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 318836, vedená u Městského soudu v Praze, prostřednictvím kterých jsou poskytovány Služby.

„**SKUPINA ČEZ**“ – Optické sítě a další společnosti tvořící s Optické sítě koncern ve smyslu § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Údaje**“ – Osobní údaje ve smyslu čl. XI. odst. 3, Provozní údaje ve smyslu čl. XI. odst. 4 a Lokalizační údaje ve smyslu čl. XI. odst. 5 těchto VP.

„**Uživatel**“ – každý, kdo využívá Službu (např. člen rodiny).

„**Uživatelské jméno**“ – jedinečný identifikátor přidělený Zákazníkovi Poskytovatelem, který zároveň představuje variabilní symbol Smlouvy, slouží k identifikaci Zákazníka a pod kterým je Zákazník oprávněn u Poskytovatele nakupovat či objednávat Služby.

„**Vyhláška o paušální náhradě**“ – vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

„**Zahájení poskytování Služeb**“ – okamžik, kdy je aktivována služba v Koncovém zařízení Zákazníka.

„**Zákaznická linka**“ – zákaznická telefonní linka dostupná na telefonním čísle 576 515 000.

„**Zákazník**“ – jakákoli osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu (pro účely specifikace dle ZoEK – Účastník).

„**ZoEK**“ - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Zúčtovací období**“ – časový úsek stanovený ve Smlouvě, za který je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu za Služby.

„**Žadatel**“ – osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

„**Žádost**“ – žádost o uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací ze strany Žadatele.

III. SMLOUVA

- 1) Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, vyplní Žádost či elektronický formulář, které jsou k dispozici na Internetové stránce, anebo požádá o uzavření Smlouvy telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky nebo prostřednictvím e-mailu. To nevylučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem (např. osobně na pobočce Poskytovatele či se zástupcem Poskytovatele oprávněným uzavírat Smlouvy).
- 2) Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny. V zájmu právní jistoty, Žadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel může požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti.
- 3) Poskytovatel může za účelem předcházení vzniku nesplácených pohledávek Žadatele nebo vymáhání soukromoprávních nároků Žadatele s využitím rodného čísla/IČO zjišťovat informace o bonitě z registrů dlužníků např. ze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925, s čímž Žadatel výslovně souhlasí.
- 4) Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Žadatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně. Žadatel, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si od Žadatele prokázání údajů uvedených v Žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti.
- 5) Dojde-li k jakékoli změně v údajích uvedených v Žádosti či ve Smlouvě, Žadatel či Zákazník, popř. Poskytovatel, je tuto změnu povinen oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nenese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.
- 6) Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:
 - a) Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ),
 - b) Podnikající právnická osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ),
 - c) Nepodnikající osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.
- 7) V případě, že Žadatel naplňuje definiční znaky mikropodniku či malého podniku dle Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodníků a malých a středních podniků, případně se jedná o neziskovou organizaci, doloží Žadatel tuto skutečnost čestným prohlášením společně se Žádostí.
 - a) Mikropodnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem (finanční

- částka získaná za určité období) nebo rozvahou (výkaz aktiv a pasiv společnosti) do 2 milionů EUR,
- b) Malým podnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 50 zaměstnanci a ročním obrat nebo rozvahou do 10 milionů EUR,
 - c) Neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 OZ, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 8) Jakmile si Poskytovatel a Žadatel, který je fyzickou osobou či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, ujednájí obsah Smlouvy, předá Poskytovatel Žadateli shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel učiní závaznou nabídku.
- 9) Poskytovatel je oprávněn Žádost odmítnout zejména v těchto případech:
- a) Poskytovatel eviduje vůči Žadateli neuhrazený dluh za Služby poskytované v minulosti,
 - b) Poskytovatel ověřením databáze v registru dlužníků zjistí, že Žadatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho závazků v negativním registru klientských informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
 - c) Žadatel uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
 - d) s Žadatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo byl na jeho majetek prohlášen konkurs,
 - e) Žadatel odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem, např. Služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany Zákazníka. Dostupnost Služeb lze ověřit na Internetové stránce.

Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne doručení Žádosti. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout.

- 10) Smlouva nabývá platnosti dnem, ve kterém Zákazník projevil souhlas s jejím uzavřením a účinnosti dnem, ve kterém byla Smlouva doručena Zákazníkovi.
- 11) Smlouva může být uzavřena na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou a Zákazník a Poskytovatel se ve Smlouvě nedohodli jinak, přechází Smlouva po uplynutí doby jejího trvání automaticky na dobu neurčitou. V případě, že k tomu Zákazník udělil výslovný souhlas, prodlouží se Smlouva uzavřená na dobu určitou o stejné časové období a za stejných podmínek, za kterých byla původně sjednána. V takovém případě Poskytovatel informuje Zákazníka o konci Smlouvy a o způsobech, jak lze Smlouvu vypovědět, prostřednictvím e-mailové zprávy alespoň 1 měsíc před automatickým prodloužením Smlouvy, přičemž Zákazník je v takovém případě oprávněn vypovědět Smlouvu s 1 měsíční výpovědní dobou, která počíná běžet den následující po automatickém prodloužení Smlouvy.
- 12) Bude-li Smlouva uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, Poskytovatel bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytne Zákazníkovi písemné vyhotovení Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka.
- 13) Každý Zákazník obdrží při uzavření první Smlouvy vlastní jedinečný Kód zákazníka, pod kterým je oprávněn objednávat a evidovat vícero produktů a Služeb Poskytovatele.
- 14) Zákazník je povinen si před instalací Koncového zařízení zajistit souhlas vlastníka nemovitosti umístění se zřízením Koncového místa, včetně všech případných povolení a souhlasů veřejnoprávních orgánů. V případě nesplnění této povinnosti neodpovídá Poskytovatel za újmu, která tímto vznikne.
- 15) Instalaci Koncového zařízení provádí Poskytovatel, anebo Zákazník svépomocí. Zřízení připojení na adrese umístění Služeb k Sítí či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb, jakož i jakékoliv jiné technické zásahy pro účely aktivace Služeb ze strany Poskytovatele mohou být zpoplatněny částkou dle Ceníku (dále jen „aktivační poplatek“). Poskytovatel je povinen v čase, na kterém se se Zákazníkem dohodli při uzavírání Smlouvy, na adrese umístění Služeb nainstalovat Koncové zařízení a sepsat se Zákazníkem předávací protokol. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost. Ceny materiálu, práce na instalaci a aktivací poplatek obsahuje platný Ceník.
- 16) Za počátek prvního Zúčtovacího období v případě instalace Koncového zařízení ze strany Poskytovatele je považován den zprovoznění Koncového místa či dodání technických údajů pro zprovoznění Služby (Zahájení poskytování služeb), pokud bylo Koncové místo již zprovozněno a v případě samoinstalace Koncového zařízení ze strany Zákazníka je za počátek prvního Zúčtovacího období (Zahájení poskytování služeb) považován den nabytí účinnosti Smlouvy. Zákazník je oprávněn sjednat si s Poskytovatelem odlišný termín Zahájení poskytování služeb.
- 17) V případě, že z důvodu na straně Poskytovatele nebylo bezprostředně po zprovoznění Koncového místa či dodání technických údajů pro zprovoznění Služby, anebo v den nabytí účinnosti Smlouvy (s ohledem na způsob instalace Koncového zařízení dle předchozího odstavce těchto VP) možné začít Zákazníkovi poskytovat Služby, bude za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy považován den, ve kterém bude Poskytovatel schopen technicky zajistit počátek poskytování Služeb Zákazníkovi.
- 18) Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit dohodnutý termín instalace Koncového zařízení maximálně 48 hodin předem. Pokud Zákazník porušením tohoto ustanovení zmaří možnost Zahájení poskytování Služeb, bude tento

den považován za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě rovněž oprávněn vyžadovat účelně vynaložené náklady za marný výjezd technika.

IV. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) V případě požadavku Zákazníka ke změně aktuálního nastavení parametrů Smlouvy je Zákazník povinen požádat o ukončení původní Smlouvy a uzavření nové Smlouvy v souladu s ustanoveními čl. III. a V. těchto VP.
- 2) Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek informace o této změně na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek, a to např. prostřednictvím vyúčtování Služeb, zasláním SMS zprávy nebo e-mailu, nebo jiným vhodným způsobem. V případě, že Zákazníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Zákazníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit.

V. UKONČENÍ SMLOUVY

- 1) Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.
- 2) Ukončení ze strany Poskytovatele
Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazníkovi zejména v následujících případech:
 - a) Zákazník úmyslně uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné Údaje,
 - b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskyvatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování Služeb po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služeb,
 - c) Zákazník za úplatu poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu,
 - d) Zákazník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskytovatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky nebo způsobem, který může negativně ovlivnit provoz, bezpečnost nebo integritu Sítí, jakýchkoliv jejich částí nebo schopnost Poskytovatele poskytovat Služby; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby,
 - e) Zákazník neposkytl Poskytovateli nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména nezpřístupnil Koncové místo pro účely instalace a/nebo aktivace Koncového zařízení; za výpovědní důvod lze považovat rovněž ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování ze strany Zákazníka vůči pracovníkům Poskytovatele nebo jeho smluvních partnerů,
 - f) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. X odst. 1 těchto VP), a zároveň dojde k naplnění dalších zákonných požadavků pro ukončení Smlouvy,
 - g) Z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožňují plnit předmět Smlouvy ve sjednaném rozsahu po dobu delší než 30 dnů a zároveň se Poskytovatel a Zákazník nedohodnou jinak.
- 3) Výpověď se pokládá za doručenu též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 4) Ukončení ze strany Zákazníka
Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:
 - a) Písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi Poskytovateli,
 - b) Písemnou výpovědí v případě jednostranné změny smluvních podmínek dle čl. IV odst. 2 ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže Zákazník nové podmínky nebude akceptovat. To neplatí v případě, kdy jsou pro Zákazníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy a s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení změny Smlouvy Zákazníkovi,

- c) Odstoupením od Smlouvy za podmínek dle tohoto článku odst. 6 těchto VP.
- 5) Ukončení Smlouvy dle předchozího odstavce je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě. Ukončení Smlouvy zašle Zákazník elektronicky na Kontaktní e-mail Poskytovatele nebo poštou na adresu Poskytovatele.
- 6) Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo od změny Smlouvy dle čl. IV těchto VP v případě, kdy došlo k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele a zároveň je Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen učinit způsobem dle předchozího odstavce.
- 7) Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele v souladu s odst. 2 tohoto článku VP 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.
- 8) Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 4 písm. b) a odst. 6 tohoto článku VP není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele požadovat úhradu jakýchkoli závazků Zákazníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy.
- 9) Úmrtím Zákazníka bude Smlouva ukončena v případě, že jiný Uživatel Služby neprojeví zájem o přechod práv a povinností ze Smlouvy jako právní nástupce Zákazníka. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Zákazníka.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 1) Poskytovatel se zavazuje zejména:
 - a) poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
 - b) zřídit (aktivovat) Službu dle požadavku Zákazníka, jinak v co nejkratší lhůtě od okamžiku uzavření Smlouvy, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné,
 - c) umožnit Zákazníkovi podávání Reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Koncovém zařízení Zákazníka,
 - d) zajistit udržování Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb, a bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé na Síti,
 - e) vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady Služeb, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve které Služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než vyžaduje platná právní úprava. Toto právo Zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému neposkytování Služby či poskytování v menším rozsahu nebo nižší kvalitě došlo, byť i pouze částečně vinou Zákazníka. Částka k vrácení se vypočte jako podíl počtu hodin, ve kterých Služba vykazovala poruchu nebo vady, oproti celkovému počtu hodin v předmětném Zúčtovacím období. Poskytovatel je tyto částky oprávněn započíst oproti ceně za Služby za následující Zúčtovací období. V případě, že započítávaná částka bude vyšší než cena za Služby, zašle Poskytovatel rozdíl částky na bankovní účet Zákazníka uvedený ve Smlouvě do konce předmětného Zúčtovacího období.
- 2) Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:
 - a) požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka,
 - b) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Žadatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Žádosti nebo Smlouvy souhlasí,
 - c) změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením,
 - d) zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 1) Zákazník je oprávněn zejména:
 - a) užívat Služby, které mu byly zřízeny, pouze v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
 - b) obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,

- c) ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
 - d) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací,
 - e) využívat Síť v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.
- 2) Zákazník se zavazuje zejména:
- a) neprovádět změny na Koncových zařízeních či jakkoliv jinak nezasahovat do Koncových zařízení,
 - b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Síť či jakékoliv jejich části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
 - c) neumožnit užití Služeb na základě uzavřené Smlouvy, byť jen zčásti, třetí osobě jako Uživateli za úplatu a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
 - d) nevyužívat 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,
 - e) přijmout vhodná opatření k utajení poskytnutých hesel či jiných citlivých informací poskytnutých k užívání některých Služeb. Pokud na straně Zákazníka dojde ke ztrátě, odcizení nebo jinému narušení práva užití tohoto hesla, je povinen tyto skutečnosti neprodleně oznámit Poskytovateli. Zákazník je zodpovědný za každé užití Služeb pod vlastním heslem až do okamžiku, než tuto skutečnost oznámí Poskytovateli.
 - f) užívat Služeb pouze prostřednictvím Koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
 - g) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. VIII,
 - h) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

VIII. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Ceny za poskytnuté Služby jsou účtovány dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit, a to převodem na účet Poskytovatele, nebo hotově v Kontaktních místech. Ceník Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je k dispozici na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech. Ceny za Služby jsou účtovány od počátku prvního Zúčtovacího období dle čl. III. odst. 16 těchto VP.
- 2) Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Zákazník je oprávněn sjednat Zúčtovací období v délce až 90 dní (resp. 3 po sobě jdoucích měsíců). V případě služeb se sledováním spotřeby času nebo objemu přenesených dat, je zúčtovacím obdobím vždy jeden kalendářní měsíc.
- 3) U Služeb se sledováním spotřeby času nebo objemu přenesených dat bude vždy po skončení Zúčtovacího období Zákazníkovi vystaveno vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za Zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje ji Poskytovatel Zákazníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování. U Služeb s pevnou cenou je Služba považována za poskytnutou prvním dnem Zúčtovacího období, přičemž v prvním dni Zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystaveno Vyúčtování za Služby.
- 4) Vyúčtování v elektronické podobě bude Zákazníkovi do 5 pracovních dnů od jeho vystavení odesláno na e-mailovou adresu s pokyny pro úhradu tak, aby mohlo dojít ze strany Zákazníka ke včasné úhradě Vyúčtování. V případě, že Zákazníkovi není na poskytnutou e-mailovou adresu možné Vyúčtování doručit, považuje se Vyúčtování za doručené třetího dne po jeho odeslání. Nedoručení Vyúčtování v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na e-mailovou adresu Zákazníka dle Smlouvy nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Vyúčtování je rovněž dostupné v Internetové samoobsluze.
- 5) Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování. Termín splatnosti je uveden ve Vyúčtování. V případě, že Vyúčtování neobsahuje termín splatnosti, je takové Vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho vystavení. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazené platby/částecně uhrazené platby Zákazníka pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Zákazníka. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je

Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též i úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.

- 6) V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě jeho splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS, telefonická upomínka, poštovní upomínka, e-mail, případně jiný vhodný typ notifikace. Náhradní lhůta nebude kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Případné náklady (poplatky) takového upozornění jdou k tíži Zákazníka a jsou uvedeny v Ceníku. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb v souladu s čl. X. těchto VP, případně vypovědět Smlouvu v souladu s čl. V odst. 2 písm. b) těchto VP.
- 7) Pokud Zákazník neobdržel Vyúčtování ani více než po 10 dnech od konce Zúčtovacího období a zároveň Vyúčtování není dostupné v Internetové samoobsluze, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

IX. REKLAMACE

- 1) Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování a kterékoliv poskytnuté Služby či kvality této Služby ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí Služby v případě, že Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně že nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídajícím požadavkům právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb, a to ve formě a způsobem stanoveným v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování. V případě, že bude Reklamacie Zákazníka zamítnuta jako neoprávněná a Zákazník neuhradil cenu za poskytované Služby, je Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn požadovat rovněž úrok z prodlení.
- 2) Zákazník je oprávněn Reklamaci uplatnit doporučeně poštou na adresu Poskytovatele, elektronicky zasláním Reklamacie na Kontaktní e-mail Poskytovatele nebo ústně do reklamačního protokolu na všech Kontaktních místech, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku VP. Zákazník je povinen vylíčit veškeré rozhodné skutečnosti, které představují důvody Reklamacie.
- 3) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamacie Zákazník při Reklamaci vždy uvádí své osobní údaje – Kód zákazníka, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu, datum narození (resp. název/obchodní firmu, sídlo/místo podnikání a IČO), typ osoby, e-mail, telefon, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamacie, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamacie. V případě Reklamacie Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu.
- 4) Je-li Reklamacie činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
- 5) Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie. O vyřízení reklamacie informuje Poskytovatel Zákazníka prostřednictvím zprávy zasláné na e-mailovou adresu Zákazníka, případně telefonicky. Bude-li na základě Reklamacie zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, případně byla uhrazena cena vyšší, než byl skutečný rozsah poskytnuté Služby, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamacie, dle okolností buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období.
- 6) Poskytovatel se Reklamaci vždy primárně pokusí vyřešit vzdáleně. Zákazník bere na vědomí, že nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být v případě, kdy nedošlo k vadě Služby, či kdy je vada způsobena pouze z důvodu na straně Zákazníka, zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele. Důvody, kdy je vada způsobena pouze z důvodu na straně Zákazníka, jsou zejména:
 - a) mechanicky poškozená kabeláž na základě vnějších vlivů na straně Zákazníka (poškození nábytkem, domácími zvířaty, apod.),
 - b) nesprávně připojená kabeláž po neodborném zásahu Zákazníka,
 - c) nevyžádaný reset Koncového zařízení do továrního nastavení ze strany Zákazníka,
 - d) mechanické či jiné obdobné poškození Koncového zařízení.
- 7) Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.
- 8) Pro řádné poskytování Služeb Zákazníkovi je vyžadován neustálý přísun elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového zařízení, tj. elektrická zásuvka 230V/50Hz. Zákazník je povinen zařídit nepřetržitou dodávku elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového

zařízení. V opačném případě či při přerušení dodávky elektrické energie není Poskytovatel odpovědný za nedodání Služby a zároveň se nejedná o oprávněný důvod Reklamacce.

X. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 1) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:
 - a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem,
 - b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby,
 - c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí),
 - d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,
 - e) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítí z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom,
 - f) je potřeba provést nezbytnou údržbu a/nebo opravu Sítě, a to pouze na nezbytně nutnou dobu,
 - g) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,
 - h) na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- 2) Přerušení nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele.
- 3) Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

XI. PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

- 1) Poskytovatel zpracovává a chrání osobní údaje v souladu s nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a v souladu se ZoEK. Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Zákazníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorujícímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.
- 2) Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovanými prostředky a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků.
- 3) Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).
- 4) Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, typ přístupu k síti internet, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).
- 5) Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je Koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).
- 6) Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.
- 7) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje dle odst. 3 tohoto článku VP, neboť je zpracování nezbytné pro účely plnění Smlouvy, pro splnění právní povinnosti, která se na Poskytovatele vztahuje dle ZoEK, nebo je zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele či třetí strany. Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro následující účely: plnění Smlouvy a poskytování Služeb, zajištění propojení a přístupu k Sítím, zajištění provozních činností, Vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání Sítí nebo Služeb (zneužíváním Sítí a Služeb se rozumí opakované prodloužení se zaplacením ceny podle § 64 ZoEK či jiných činností v rozporu se ZoEK či VP), vymáhání pohledávek, poskytování Služeb nebo nabízení a prodej produktů

Poskytovatele po dobu trvání Smlouvy.

- 8) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje, které zpracovává na základě důvodu plnění Smlouvy, po dobu trvání této Smlouvy. Tyto Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následně po dobu tří let po skončení Smlouvy, a to z důvodu ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, jako podklad pro případ reklamačního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu deseti let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Zákazníkovi do doby rozhodnutí sporu o reklamaci Poskytovatelem nebo ČTÚ podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během níž může být Vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.
- 9) Zákazník je oprávněn udělit Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu jméno a příjmení, bydliště či adresa umístění služeb, telefon a e-mailová adresa pro obchodní a marketingové účely Poskytovatele, především za účelem přímého marketingu včetně profilování. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely je Zákazník oprávněn kdykoliv odvolat prostřednictvím Zákaznické linky či písemně. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů se nedotýká těch údajů, které Poskytovatel zpracovává na základě jiného právního důvodu a za jiným než marketingovým účelem.
- 10) Zákazník bere na vědomí, že jeho Osobní údaje mohou být v souladu s Nařízením zpracovávány třetími subjekty. Poskytovatel předává zpracovatelům údaje Zákazníků pouze na základě řádně uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a po prokázání jejich technické způsobilosti k zabezpečení těchto údajů před ztrátou, neoprávněným přístupem nebo jiným neoprávněným nakládáním.
- 11) Poskytovatel a ostatní podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním Služeb (údaje o účastnících spojení), pro zajištění propojení Sítí a přístupu k nim, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.
- 12) Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti a hodnocení objektivit a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele.
- 13) Zákazník má právo požádat o poslech telefonického hovoru, v jehož rámci došlo k uzavření nebo změně Smlouvy. Zvuková stopa hovoru bude Zákazníkovi na jeho telefonickou či elektronickou žádost zaslána jako zvuková stopa na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě do 15 dnů od obdržení žádosti Poskytovatelem. Tento úkon je zpoplatněn dle Ceníku.
- 14) Zákazník může v případech a za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení požádat o bezplatný přístup ke svým Osobním údajům, o jejich kopii, opravu nebo výmaz, popřípadě o omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování a profilování, jakož i o využití přenositelnosti údajů. Zákazník má také právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

XII. OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU

- 1) Poskytovatel nakládá při poskytování Služeb s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na používané zařízení.
- 2) Poskytovatel standardně neuplatňuje žádné formy řízení datového provozu v rámci Sítí, prostřednictvím kterých je Zákazníkům poskytována Služba, a z toho důvodu není ohrožena kvalita Služeb, soukromí Zákazníků či koncových uživatelů ani ochrana jejich osobních údajů.
- 3) V případě mimořádných situací je Poskytovatel oprávněn využít taková opatření řízení provozu, které jsou přiměřená, transparentní, nediskriminační a která sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu Služby, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytnou dobu a za účelem:
 - a) dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí,
 - b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů,
 - c) zabránění hrozcímu přetížení Sítí a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení Sítí za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 4) Uplatnění dočasného opatření řízení provozu může způsobit krátkodobé a dočasné omezení dostupnosti Služby, její rychlosti nahrávání či odesílání, kvality či odezvy, nikoliv však na soukromí Uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

XIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY, SANKCE, PAUŠÁLNÍ NÁHRADY

- 1) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v

- kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti Sítě.
- 2) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne na majetku Zákazníka v důsledku instalace Koncového zařízení a v případě, že je zaviněna Poskytovatelem. Vzniklou škodu je Zákazník povinen ohlásit pracovníkovi, který provádí instalaci Koncového zařízení, a to nejpozději do odjezdu tohoto pracovníka, který škodu zaeviduje do předávacího protokolu.
 - 3) Poskytovatel není odpovědný za škodu, která Zákazníkovi vznikne zejména v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovacího jména či hesla). Poskytovatel rovněž neodpovídá za škody Zákazníka vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů či jiných technických prostředků
 - 4) Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
 - a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak,
 - b) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
 - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, Koncového zařízení nebo jiného zařízení Poskytovatele,
 - d) ztrátu, zničení nebo poškození (s výjimkou běžného opotřebení) pronajatého Koncového zařízení Poskytovatele.
 - 5) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení úhrady za dotované Koncové zařízení a předčasné ukončení Smlouvy na dobu určitou, a to:
 - a) Pokud Zákazníky jsou spotřebitelé nebo podnikající fyzické osoby a Smlouva je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše úhrady určena jako jedna dvacetina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání Smlouvy), kdy výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání Smlouvy,
 - b) Pokud Zákazníky jsou právnické osoby, je výše smluvní pokuty určena jako 1/5 (slovy: jedna pětina) součtu pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy),
 - c) V případě dotovaného Koncového zařízení je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu Koncového zařízení, pokud si jej Zákazník ponechá, ve výši poměrné části hodnoty Koncového zařízení dohodnuté v okamžiku uzavření Smlouvy, anebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, a to podle toho, která z částek je vyšší.
 - 6) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je povinen Poskytovateli uhradit rozdíl mezi cenou za aktivací poplatek dle Ceníku a slevou, která byla Zákazníkovi poskytnuta na aktivací poplatek za podmínky dodržení sjednané doby trvání Smlouvy.
 - 7) Zákazník má právo na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Zákazník má rovněž právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.
 - 8) Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady dle odst. 8 tohoto čl. VP:
 - a) Zákazník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamáce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná,
 - b) V případě, že je reklamáce shledána jako důvodná, je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který účastník požaduje paušální náhradu uhradit,
 - c) Poskytovatel uhradí Zákazníkovi paušální náhradu na účet Zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu,
 - d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za Zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.
 - 9) Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění Vyhlášky o paušální náhradě.

XIV. PRONÁJEM, PRODEJ A VÝPŮJČKA KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ

- 1) K užívání Služeb Poskytovatele musí Zákazník disponovat Koncovým zařízením. Zákazník je oprávněn si Koncové zařízení s ohledem na aktuální nabídku Poskytovatele pronajmout, vypůjčit nebo zakoupit. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Koncových zařízení může Poskytovatel poskytovat Služby i dalším uživatelům. Pro zajištění funkčnosti Sítě při poskytování Služeb je Poskytovatel oprávněn aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Koncových zařízení.
- 2) Poskytovatel s ohledem na potřebu řádného technického nastavení negarantuje Zákazníkovi správnou funkčnost Služby v případě, že Zákazník využívá vlastní Koncové zařízení, případně provede instalaci Koncového zařízení svépomocí.
- 3) V případě pronájmu Koncového zařízení je Zákazník povinen hradit pravidelné měsíční nájemné Koncového zařízení dle Ceníku. Úhrada nájemného probíhá společně s úhradou cen za Služby a je obsahem pravidelného Vyúčtování za Služby.
- 4) V případě prodeje Koncového zařízení je Zákazník povinen uhradit cenu za Koncové zařízení při uzavření Smlouvy.
- 5) Zákazník je povinen na vlastní náklady vrátit pronajaté či vypůjčené Koncové zařízení do 14 dnů od ukončení Smlouvy. Zákazník je oprávněn vrátit Koncové zařízení Poskytovateli osobně v Kontaktním místě, nebo jej zašle poštou na adresu Optické sítě s.r.o., Zašovská 778, 757 01 Valašské Meziříčí.
- 6) Zákazník je povinen využívat Koncové zařízení pouze ke sjednanému účelu, tj. odběru Služeb v souladu se Smlouvou a těmito VP, neprovádět na Koncovém zařízení jakékoliv změny, úpravy či zásahy do technické podstaty Koncového zařízení a chránit Koncové zařízení vhodným způsobem před náhodným poškozením, ztrátou či krádeží.
- 7) V případě vady či poruchy Koncového zařízení je Zákazník povinen postupovat obdobně, jako při vadě či poruše Služby dle čl. IX těchto VP. Pravidla pro vyřízení Reklamací dle čl. IX se rovněž uplatní obdobně v případě reklamací Koncového zařízení. Reklamací Koncového zařízení je Zákazník povinen provést bez zbytečného odkladu poté, co se vada projeví.
- 8) V případě vad či poruch na zakoupeném Koncovém zařízení je Zákazník oprávněn požadovat:
 - a) Přiměřenou slevu z kupní ceny Koncového zařízení,
 - b) Odstranění vady opravou Koncového zařízení či výměnou jeho vadné součásti, přičemž se má za to, že nezvolí-li Zákazník požadovaný způsob odstranění vady Koncového zařízení, bude Poskytovatel postupovat dle tohoto odstavce tohoto článku VP.
- 9) V případě, že z důvodu závažnosti vady Koncového zařízení není možné postupovat dle předchozího odstavce těchto VP, je Zákazník oprávněn požadovat odstranění vady dodáním nového Koncového zařízení bez vady, nebo odstoupení od kupní smlouvy na Koncové zařízení.
- 10) V případě vrácení nefunkčního či jinak poškozeného Koncového zařízení je Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn vyžadovat náhradu škody na vráceném Koncovém zařízení, a to až do výše jeho původní ceny.
- 11) Koncové zařízení se považuje za vrácené okamžikem jeho převzetí v Kontaktním místě. V případě pozdního vrácení je Poskytovatel oprávněn vyžadovat smluvní pokutu dle Smlouvy.
- 12) Vrácení Koncového zařízení nemá samo o sobě vliv na trvání platné Smlouvy a poskytování Služeb.

XV. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

- 1) Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele.
- 3) Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ na oblastním odboru dle bydliště spotřebitele. Více informací na <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

XVI. KOMUNIKACE

- 1) Poskytovatel Zákazníka primárně kontaktuje prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, případně telefonicky. Poskytovatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka rovněž prostřednictvím Internetové samoobsluhy, telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo písemně na korespondenční adrese. Pokud Zákazník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Zákazníka na poslední nahlášené korespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Zákazníkovu jinou adresu, kterou zná. Písemnost zasílána Poskytovatelem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Zákazníkovu adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle

toho, která z těchto skutečností nastala dříve.

- 2) Doručení na korespondenční adresu či na poslední Zákazníkem nahlášenou adresu, je účinné i tehdy, když se na této adrese Zákazník nezdržuje. Zpráva zasílána Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty/e-mailem nebo SMS se považuje za doručenu dnem následujícím po odeslání zprávy na Zákazníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Zákazník používá či hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Poskytovatel neodpovídá za případně vzniklou újmu. Zpráva zasílána prostřednictvím Internetové samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v Internetové samoobsluze Zákazníka.
- 3) Za písemné úkony Zákazníka se považují Zákazníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové adresy nebo doručené prostřednictvím pošty, případně osobně, na adresu Poskytovatele: Optické sítě s.r.o., Zašovská 778, 757 01 Valašské Meziříčí. Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetové stránce.
- 4) Poskytovatel smí totožnost Zákazníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickou linkou či Kontaktním místem a požadovat po něm např. Kód zákazníka nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nepracovat.

XVII. SPECIÁLNÍ USTANOVENÍ PLATNÉ PRO PRÁVNICKÉ OSOBY PODNIKATELE

- 1) Smlouva může být uzavřena na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou a Zákazník, který je právnickou osobou podnikatelem (dále jen „Definovaný Zákazník“) a Poskytovatel se ve Smlouvě nedohodli jinak, přechází Smlouva po uplynutí doby jejího trvání automaticky na dobu neurčitou. V případě, že Smlouvu uzavřenou na dobu určitou Definovaný Zákazník ukončil v souladu s čl. V odst. 4 písm. a) a b) těchto VP nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby jejího trvání, je povinen uhradit Poskytovateli uhradit částku (ve Vyúčtování označená jako pokuta) ve výši ceny Služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
- 2) Poskytovatel je v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání ze strany Poskytovatele z důvodů porušení smluvních podmínek Definovaným Zákazníkem dle čl. V odst. 2 písm. a) až f) těchto VP oprávněn požadovat úhradu všech nákladů spojených s Koncovým zařízením a Aktivačním poplatkem, které byly poskytnuty za zvýhodněných podmínek a současně na úhradu ve výši ceny Služeb zbývajících od ukončení Smlouvy do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
- 3) Ustanovení tohoto článku XVII. těchto VP se použije pouze v případě Definovaných Zákazníků, vůči kterým jsou považovány za speciální úpravu smluvních podmínek, která má přednost před obecnou úpravou smluvních podmínek dle těchto VP.

XVIII. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Právní vztah založený na základě Smlouvy se v otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí OZ a ZoEK.
- 2) Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků plynoucích ze Smlouvy.
- 3) V případě, že by kterékoli ustanovení Smlouvy (včetně VP, Ceníku či jakéhokoliv dalšího dokumentu, který je součástí Smlouvy) bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy (včetně VP, Ceníku či jakéhokoliv dalšího dokumentu, který je součástí Smlouvy) nedotčena.
- 4) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. července.2022.

V Praze dne 1.června 2022

Optické sítě, s.r.o.