

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

Poskytovatel: Mopos Communications, a.s.

Rokycanova 2921, 530 02 Pardubice, Česká republika

IČ: 26222396, DIČ: CZ26222396

bankovní spojení: ČSOB: 255363452/0300

Společnost Mopos Communications, a.s. je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2122.

1 Platnost

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, dále jen „Podmínky“, platí pro poskytování následujících komunikačních činností společností Mopos Communications, a.s., dále jen „poskytovatelem“:

- a) veřejná pevná síť elektronických komunikací
- b) ostatní hlasové služby
- c) pronájem okruhů
- d) služby přenosu dat
- e) služby přístupu k síti Internet
- f) ostatní služby, přípustné platným Osvědčením č. 270/4 pro poskytování služeb elektronických komunikací, vydaným Českým telekomunikačním úřadem (dále jen Úřad)

1.2 Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, dále jen „Smlouva“, vstupuje v platnost dnem podpisu a platí po sjednanou dobu. Není-li doba platnosti Smlouvy uvedena, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

2 Poskytované služby

2.1 Poskytovatel umožní připojení prostředků výpočetní techniky nebo lokální počítačové sítě uživatele k datové telekomunikační síti prostřednictvím metalického pronajatého okruhu, mikrovlnného spoje, případně prostřednictvím sítě s přepínáním okruhů (JTS, ISDN). Za tím účelem je zřízena „přípojka“, ukončená vhodným zařízením, ukončujícím datový okruh (modem, TA, mikrovlnné pojitko). Zřízení této „přípojky“ může být zajištěno poskytovatelem na základě zvlášť sjednané Smlouvy. Prostřednictvím datové telekomunikační sítě jsou data dále obousměrně přenášena do sítě Internet, k jiné „přípojce“ datové telekomunikační sítě nebo na hlasovou bránu.

2.2 Hardwarové i softwarové vybavení na straně uživatele, které je nutné k využívání služby, si obstará uživatel na své náklady nebo je poskytnuto poskytovatelem jako součást služby.

2.3 Služba je k dispozici v kteroukoli denní i noční dobu. Rozsah této služby je předmětem sjednané Smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení poskytování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení nebo potřebné výpočetní techniky. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s největším možným předstihem. Případné poruchy bránící v poskytování služby odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností co nejrychleji.

2.4 K ohlášení závad ve funkčnosti poskytované služby provozuje poskytovatel telefonickou a mailovou hot-line, dosažitelnou minimálně v pracovní dny v době 8.00 až 16.00 hodin přímo a mimo tuto dobu přes záznamník nebo e-mail.

2.5 Pokud je předmětem sjednané služby neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému jednu hodinu. Poskytovatel neručí za zdržení, způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a přenosovými trasami sítě Internet.

3 Ochrana dat

3.1 Poskytovatel i uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.

3.2 Pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje zabezpečení ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací podle § 88 a 89 Zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v její prospěch.

3.3 Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele a zachovat bezchybnou možnost přenosu dat.

3.4 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém.

3.5 V případě, že je služba prokazatelně zneužívána třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení poskytování služby bude uživatel poskytovatelem informován. V takovém případě nemá uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby.

4 Ochrana osobních údajů

4.1 Při poskytování služeb elektronických komunikací dle Podmínek mohou být poskytovatelem spravovány údaje, které spadají pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“). Jedná se zejména o údaje o fyzických osobách (klientech) nebo zástupcích (kontaktních osobách) právnických osob. Tyto fyzické osoby jsou dle Článku 4, odstavce 1. Nařízení „identifikovatelnými fyzickými osobami“ a jsou ve smyslu definice Článku 4, odstavce 1. Nařízení „subjekty údajů“.

4.2 Poskytovatel může k výše uvedeným kategoriím subjektů údajů spravovat následující typy osobních údajů:

- a) jméno, příjmení, titul, adresa bydliště a doručovací adresa;

- b) kontaktní údaje (e-mail, telefon), číslo bankovního účtu, IP adresa;
- 4.3 Správa osobních údajů dle odstavce 4.2 je dle Článku 6, odstavce 1. bodu f) Nařízení nezbytná pro účely oprávněných zájmů poskytovatele za účelem zajištění plnění smluvních závazků. Oprávněné zájmy poskytovatele (v roli správce osobních údajů) nepřevažují základní práva a svobody subjektu údajů a subjekty údajů mohou důvodně očekávat, že ke zpracování osobních údajů za výše uvedeným účelem může dojít.
- 4.4 Osobní údaje dle odstavce 4.2 budou poskytovatelem odstraněny po uplynutí pěti let od ukončení platnosti smluvního vztahu, nebude-li dohodou mezi poskytovatelem s uživatelem stanoveno jinak.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje spadající pod ochranu dle Nařízení bude spravovat v souladu s ustanoveními článku 32 tohoto Nařízení. Za tímto účelem poskytovatel:
- minimalizuje množství spravovaných osobních údajů i počet osob, které mají k těmto údajům přístup;
 - zajistí, aby osobní údaje zpracovávaly pouze k tomu vyškolené osoby, které se zavázaly k mlčenlivosti nebo pro něž povinnost mlčenlivosti vyplývá z právních předpisů;
 - při správě osobních údajů se řídí svými vnitřními směrnicemi;
 - provádí taková technická opatření pro ochranu osobních údajů, která odpovídají příslušnému riziku pro práva subjektů údajů a vychází přitom z aktuálního stavu techniky, nákladů na provedení opatření, povahy, rozsahu, kontextu a účelů zpracování a tato opatření průběžně testuje a kontroluje;
 - zachovává mlčenlivost o správě osobních údajů a o přijatých bezpečnostních opatřeních.

5 Povinnosti uživatele

- 5.1 Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do výpočetního systému a technického vybavení poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem. Při přístupu do počítačového systému poskytovatele se nesmí pohybovat v jiných, než jemu k tomu účelu zpřístupněných adresářích a nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci předemtného systému.
- 5.2 Pokud je předmětem poskytované služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí zákazník respektovat podmínky ochrany a přístupu do tohoto systému (sítě).
- 5.3 Uživatel nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy.

6 Ceny za služby, jejich účtování a úhrady

- 6.1 Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.
- 6.2 Ceny za poskytované služby jsou fakturovány měsíčně vždy do pátého dne měsíce za měsíc minulý, podle sjednaného tarifu. Splatnost faktury je desetidenní. V případě nezaplacení faktury v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytování služby. Za každý den prodlení úhrady faktury je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
- 6.3 Pokud je závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele znemožněno uživateli užívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.

7 Kvalita poskytovaných služeb

- 7.1 Za základ měsíční dostupnosti je považován součin 24 hodin a dnů v příslušném kalendářním měsíci.
- 7.2 Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že uživatel neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na technickém zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě uživatele. Dále se do doby nedostupnosti Služby nezapočítávají závady a poruchy, které jsou mimo komunikační síť poskytovatele.
- 7.3 Závada nebo porucha, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ani do celkového počtu závad a poruch. Rovněž závada nebo porucha způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku uživatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby, je považována za závadu nebo poruchu na straně uživatele. V případě sporu o existenci nebo umístění závady či poruchy je poskytovatel povinen na žádost uživatele vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada nebo porucha není na straně poskytovatele nebo že byla zaviněna uživatelem, případně že vůbec nenastala, bude tento výjezd technika poskytovatele účtován uživateli dle platného ceníku poskytovatele.
- 7.4 Přerušení Služby z důvodu zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem sítě elektronických komunikací se nepovažuje za poruchu ve smyslu Smlouvy a neprojeví se snížením parametru dostupnosti Služby.
- 7.5 Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem: dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí; zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů; zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu služeb přístupu k internetu. Nemožou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 7.6 Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenašení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule, nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
- 7.7 Poskytováním Služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb jiných poskytovatelů neporušuje poskytovatel Smlouvu s uživatelem.
- 7.8 V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby, nebo v případě výpadku Služby, jde o vadu Služby a uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v odstavci 9 Podmínek. Za velkou trvající odchylkou od běžně dostupné rychlosti (výklad pojmů viz odstavce 7.9 Podmínek) stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat, se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za výpadek Služby. Nahlášení uvedených odchylek a výpadku Služby je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb (vadné plnění). V případě tohoto vadného poskytnutí Služby má poskytovatel povinnost odstranit závadu a vyúčtovat cenu s přiměřenou slevou, jejíž výše bude odpovídat zejména délce trvání poklesu výkonu Služby a povaze "výpadku služby" a současně, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, zajistit poskytnutí Služby jiným (náhradním) způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby, nebo vadného poskytnutí Služby.

- 7.9 Výklad pojmů:
- Stahování (download)** – rychlost datového toku z internetu směrem k uživateli.
 - Nahrávání (upload)** – rychlost datového toku od uživatele směrem do sítě internet.
 - Minimální rychlost** – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“ s právy uživatele dle odstavce 9 Podmínek.
 - Běžně dostupná rychlost** – je rychlost odpovídající stahování (download) a nahrávání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
 - Maximální rychlost** – nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a nahrávání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobených prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.
 - Inzerovaná rychlost** – je rychlost odpovídající stahování (download) a nahrávání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti nesmí být větší než maximálně dosažitelná rychlost.
 - Mbps (megabits per second)** – jednotka rychlosti přenosu dat.

8 Přenositelnost telefonních čísel

- 8.1 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34, odst. 1 zákona č.127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný poskytovatel poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy (zejména v souladu s opatřením obecné povahy ČTÚ č. OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších úprav). Procedura přenesení telefonního čísla účastníka od, nebo k poskytovateli služby je popsána dále v tomto dokumentu.
- 8.2 Přenesení telefonního čísla k poskytovateli služby (Mopos Communications, a.s. je přejímající poskytovatel) může uživatel písemně objednat prostřednictvím přiděleného obchodního zástupce v případě zřízení, nebo změny veřejně dostupné telefonní služby. Poskytovatel na žádost uživatele poskytne prostřednictvím obchodního zástupce uživateli formulář pro přenesení čísla CAF. Konkrétní typ formuláře CAF závisí na opuštěném poskytovateli služeb. V některých případech je součástí výpověď služby u opuštěného poskytovatele, v jiných případech je nutné, aby uživatel podal výpověď u opuštěného poskytovatele samostatně. Řádně vyplněný a uživatelem, nebo jeho oprávněným zástupcem podepsaný CAF doručí uživatel v listinné podobě na adresu poskytovatele. Vyplněný a podepsaný CAF poskytovatel doručí prostřednictvím přejímajícího operátora opuštěnému operátorovi.
- 8.3 Poskytovatel provede ve spolupráci s přejímajícím operátorem všechny nezbytné úkony k přenesení čísla, tak, aby telefonní číslo bylo přeneseno ve lhůtě 4 pracovních dnů, pokud nebude s účastníkem dohodnut termín pozdější. Lhůta pro přenos čísel začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu operátorovi.
- 8.4 V den plánovaného přenesení telefonních čísel může dojít k přerušení poskytování služby. Toto přerušení by nemělo trvat déle než 4 hodiny.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje zrealizovat přenesení telefonního čísla za předpokladu, že všechny informace předané účastníkem jsou správné, pravdivé a úplné a opuštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.
- 8.6 Poskytovatel zajistí, aby každý účastník, který o to požádá, si mohl bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel kdekoli na území státu.
- 8.7 Uživatel má v souladu s platnou legislativou právo ponechat si číslo přidělené poskytovatelem a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě je prostřednictvím přejímajícího poskytovatele zaslán požadavek na přenesení čísla opuštěnému operátorovi. Opuštěný poskytovatel (Mopos Communications, a.s.) na základě platné písemné výpovědi od uživatele tento požadavek autorizuje.
- 8.8 Pokud uživatel v souvislosti s přenesením telefonního čísla ukončí službu v průběhu minimální doby užívání, tak je poskytovatel oprávněn nárokovat odpovídající náhrady. O výši případného nároku na vyrovnání se uživatel může bezplatně informovat u přiděleného obchodního zástupce poskytovatele.

9 Reklamační, uplatnění práv z odpovědnosti za vady

- 9.1 Poskytovatel odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného zboží a zařízení, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále poskytovatel odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 9.2 V případě, že uživatel má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u poskytovatele reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu.
- 9.3 Právo k uplatnění reklamací přísluší pouze uživateli či jemu písemně pověřené osobě.
- 9.4 Reklamaci na poskytnutou službu uživatel uplatní písemně u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamací nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamací má odkladný účinek. Vydání tohoto rozhodnutí může být prvním úkonem Úřadu v řízení. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Pro doručování v řízení o odkladném účinku se ustanovení zákona upravujícího postup soudu a účastníků v občanském soudním řízení⁵⁸) použijí obdobně. Uživatel uplatní reklamaci na adresu poskytovatele. Reklamaci lze uplatnit i telefonicky nebo emailem na kontaktech uvedených ve Smlouvě. Pokud je reklamační podání telefonicky, je uživatel povinen spolupracovat se zaměstnancem poskytovatele při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud uživatel odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k vyřízení reklamací, není poskytovatel povinen telefonické reklamaci vyhovět.
- 9.5 Poskytovatel je povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami Služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamací. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není poskytovatel Služby povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby. Částka, na jejíž vrácení má uživatel nárok, který poskytovatel uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacená uživateli na účet u peněžního ústavu určený uživatelem ve lhůtě 1 měsíc od uznání nároku.
- 9.6 Při nahlášení závady nebo poruchy je nutné sdělit pracovníkovi dispečinku poskytovatele jméno uživatele, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefonní osoby, která bude za stranu uživatele zajišťovat součinnost s pracovníky poskytovatele, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášené technické závady, poruchy, velké trvající a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku služby (viz odstavec 7 Podmínek), je hodnoceno jako uplatnění reklamací, a kromě odstranění vady Služby, může uživatel požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že službu mohl využít jen částečně nebo vůbec. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení uživatelem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese poskytovatele
- 9.9 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamací. Vyžaduje-li vyřízení reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamací musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 9.10 Neuplatní-li uživatel reklamaci ve lhůtách uvedených v těchto Podmínkách nebo ve lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a poskytovatel není povinen reklamaci vyhovět.
- 9.11 V případě reklamací vady dodaného zboží a zařízení je třeba uplatnit reklamaci okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování závad nebo poruch, zejména umístěného technického zařízení, je uživatel povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná technická zařízení, dále pak

poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění závad nebo poruch. Pokud uživatel neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění závad nebo poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není uživatel na poskytovateli oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a poskytovatel není povinen požadovanou částku hradit.

- 9.12 Povinností uživatele před oznámením závady nebo poruchy na dispečink poskytovatele je nejprve prověřit, zda závada nebo porucha není na jeho straně.
- 9.13 Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady závadu či poruchu Služby, pouze pokud ji uživatel oznámí poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud závada či porucha nebyla zapříčiněna uživatelem. V opačném případě je uživatel povinen uhradit náklady na odstranění závady nebo poruchy vzniklé poskytovateli podle aktuálního platného ceníku služeb poskytovatele, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.
- 9.14 Pokud přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které poskytovatel neodpovídá (zejména vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), uživatel nemá nárok na slevu z platby za Službu.
- 9.15 Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla uživateli omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodlžení s platbou nebo porušení smluvních povinností uživatelem.
- 9.16 Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání softwarového či technického vybavení uživatele, které neodpovídá smluvněm požadovaným parametrům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení softwarového a hardwarového zařízení uživatele zajišťující poskytování Služby.
- 9.17 Poskytovatel není povinen hradit uživateli náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 9.18 Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.

10 Smluvní pokuty a jiné úhrady

- 10.1 Nezaplátí-li uživatel řádně a včas tři po sobě jdoucí faktury nebo bude-li v prodlžení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči poskytovateli déle než 90 dnů, je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Tento součet se spočítá za období od začátku suspendace, během níž vznikl nárok na smluvní pokutu, do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Rozhodující je přitom základní ceníková cena služby s DPH, kterou uživatel dle Smlouvy užívá. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smluv uzavřených na dobu neurčitou.
- 10.2. V případě zániku závazku ze smlouvy vypovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle odstavce 10.3, bude v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být vyšší než jedna dvacitina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacitina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše 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. V případě dotovaného koncového zařízení se postupuje podle odstavce 10.3.
- 10.3 V případě, kdy má podle odstavce 11.3 uživatel právo vypovědět závazek ze smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.
- 10.4 Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut nezprošťuje uživatele povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo poskytovatele domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

11 Změny Služeb a Podmínek

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Poskytovatel je oprávněn měnit Podmínky v celém rozsahu. Změnu oznámí poskytovatel také způsobem, který ukládá zákon. Poskytovatel je oprávněn měnit Služby a jejich podmínky, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje jasným a srozumitelným způsobem informovat uživatele o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informovat o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.
- 11.3 Právo vypovědět závazek ze smlouvy může uživatel uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy.

12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.
- 12.2 Případné odchylky od těchto Podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a uživatelem sjednány, musejí mít písemnou oboustranně podepsanou formu.
- 12.3 Všechny spory vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní řeší smluvní strany především vzájemnou dohodou. V případě nemožnosti dohody mohou obě strany využít možnost mimosoudního řešení sporů na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu, který je subjektem oprávněným řešit mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací – adresa webových stránek www.ctu.cz.
- 12.4 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2025 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Podmínky.