# MoravanyNET s.r.o.
# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ (dále jen VOP)

## 1. Definice pojmů

**1.1 Poskytovatel** je obchodní společnost MoravanyNET s.r.o. se sídlem Hlavní 376/61, 664 48 Moravany, IČ: 29300223, DIČ: CZ29300223 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka C 72442.

**1.2 Zájemce** je fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření smlouvy s Poskytovatelem.

**1.3 Uživatel** (nebo též Účastník) je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu.

**1.4 Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

**1.5 Služba** je jedna konkrétní služba nebo více služeb elektronických komunikací (služby datové, hlasové atd.) vč. případných doplňkových služeb.

**1.6 Specifikace** je dokument, který popisuje charakter a parametry Služby, a je nedílnou součástí Smlouvy.

**1.7 Ceník s parametry služby internet** je aktuálně platný ceník s parametry služby internet, ceník servisních služeb a poplatků zveřejněný na webu Poskytovatele.

**1.8 Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.

**1.9 Aktivační poplatek** je cena za zřízení Služby účtovaná dle Ceníku splatná při zřízení Služby.

**1.10 Předplatné/kredit** je částka uhrazená před čerpáním Služby na účet Poskytovatele nebo v hotovosti předána Poskytovateli. Cena za Služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude Služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

**1.11 Jistina** je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků Uživatele, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení Služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně Uživateli (případně ponížená o dlužné částky).

**1.12 Vyúčtování** je účetní doklad splňující náležitosti stanovené platnou legislativou, sloužící k vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby.

**1.13 Telekomunikační síť** je síť elektronických komunikací, tj. soustava přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po kabelovém vedení, rádiem, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu, obrazu či dat.

**1.14 Přípojný bod** (nebo též Koncový bod) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, který je ve vlastnictví Poskytovatele nebo smluvního partnera Poskytovatele, a na kterém je Uživateli poskytován přístup k Telekomunikační síti, či je Uživateli předávána Služba. Přípojný bod obvykle slouží pro souběžné poskytování služeb více klientům Poskytovatele nebo smluvního partnera Poskytovatele.

**1.15 Připojovací zařízení** (nebo též Koncové zařízení) je zařízení, kterým se Uživatel připojuje na Přípojný bod.

**1.16 Závada** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Uživatele).

**1.17 Porucha** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita, došlo ke snížení výkonu nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala na nebo před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

**1.18 Dohled** je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Specifikací deklarované parametry Služby. Kontakt na Dohled je uveden na Specifikaci a na webu Poskytovatele. Dohled přijímá také hlášení Závad a Poruch, požadavky na administrativní a technické změny a na doplňkové a servisní služby.

**1.19 Minimálně zajištěná dostupnost služby** (nebo též SLA) je garantované dodržení technických parametrů Služby v takové výši, aby Uživatel mohl Službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané Službě.

**1.20 Omezení poskytování služby** je zamezení aktivního přístupu ke Službě, tj. úplné nebo částečné omezení poskytování Služby. Po tuto dobu omezení je Služba Poskytovatelem účtována dle Smlouvy a Specifikace.

**1.21 Zrušení poskytování služby** je zrušení přístupu Uživatele k Přípojnému bodu a ukončení poskytování Služby (např. při ukončení Smlouvy).

**1.22 Reklamace** je právní úkon, kterým se Uživatel domáhá svých práv založených Poruchou Služby či vadným Vyúčtováním.

**1.23 Klientský portál** je chráněná část webových stránek provozovaná Poskytovatelem, do které má Uživatel přístup pomocí unikátního přístupového jména a hesla, a slouží v předávání informací a požadavků mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

**1.24 Minimální rychlost** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

**1.25 Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**1.26 Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (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.

**1.27 Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (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 není větší než maximální rychlost.

## 2. Úvodní ustanovení

**2.1** Poskytovatel je na základě osvědčení č. 3216 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.

**2.2** VOP stanovují pravidla, na základě kterých Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací právnickým a fyzickým osobám, a také blíže stanovují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

**2.3** Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZoEK) a Občanským zákoníkem v jejich platném znění.

**2.4** Poskytovatel není povinen Smlouvu se Zájemcem uzavřít v případech, kdy není v požadovaném místě možné Službu poskytnout z technických anebo jiných provozních důvodů nebo když má pohledávku za Zájemcem nebo když zjistí, že Zájemce je v likvidaci, exekuci, konkurzu, případně že na Zájemce byl podán návrh na prohlášení konkurzu či exekuce.

**2.5** Uživatel si může Koncové zařízení (Připojovací zařízení) od Poskytovatele koupit, pronajmout nebo zapůjčit na základě individuální dohody, případně může použít vlastní technicky odpovídající Koncové zařízení splňující požadavky Služby.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

**3.1** Poskytovatel je povinen:

a) V termínu sjednaném ve Smlouvě a Specifikaci zřídit Uživateli přístup ke Službě.

b) Poskytovat Uživateli Službu v souladu s platnými právními přepisy, se sjednanými parametry a ve sjednané kvalitě dle Smlouvy, Specifikace, Ceníku, VOP a poskytovat související služby technické a obchodní podpory.

c) Nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je Poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání Vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK.

d) Ohlásit Uživateli minimálně 48 hodin předem plánované a předem známé odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

e) Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky a plánovanou údržbu Telekomunikační sítě.

f) Odstraňovat Poruchy co nejrychleji, tak aby bylo dodrženo SLA, pokud je to možné, s výjimkou Poruch z titulu vyšší moci (např. klimatické a živelné události), kdy by během jejich bezprostředního odstraňování mohlo být ohroženo zdraví pracovníků a dalších osob.

g) Na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v poruše technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. Poruchu Služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Uživatelem.

h) Vypořádat Reklamaci dle podmínek stanovených ve VOP.

i) ch) Poskytnout Uživateli na jeho výzvu aktuálně platné údaje o technických parametrech Služby.

**3.2** Poskytovatel je oprávněn:

a) Užívat při poskytování Služeb či při odstraňování Poruch Služby plnění svých smluvních partnerů. V takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Uživatel je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a dle VOP postupovat vůči Poskytovateli.

b) Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné údržby a opravy Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

c) Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy, změny konfigurace a měnit nastavení Služby (IP adresy, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy a Specifikace.

d) Měnit jednostranně tyto VOP, Specifikaci, Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel a Ceník.

e) Upravit výši sjednané ceny za poskytované služby bez dohody smluvních stran z důvodu inflace. Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb (ISC), kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu za poskytované služby z důvodů inflace vždy s účinností od 1. dubna kalendářního roku dále do budoucna, a to o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím. Toto zvýšení ceny musí poskytovatel písemně sdělit zákazníkovi nejpozději do předchozího dne před dnem účinnosti změny a zákazník se následně zavazuje pravidelnou platbu za poskytované služby od následujícího měsíce o tuto částku navýšit. Cena za poskytované služby zvýšená z důvodu inflace se považuje za cenu sjednanou.

f) Měnit přístupové jméno a heslo Uživatele ke Klientskému portálu.

g) Nezřídit novou Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Specifikace, nebo pokud Zájemce či Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti s instalací nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

h) Omezit poskytování Služby, pokud Uživatel porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění ke zjednání nápravu nápravu Uživatel nesjedná či Službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit a od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle Ceníku. Uživatel uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo Uživatele uvedené ve Smlouvě. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu. Jestliže Uživatel užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto Služeb.

i) Při opětovné aktivaci Služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění smluvních povinností Uživatelem, má Poskytovatel nárok na příslušný poplatek dle Ceníku.

j) Neuzavřít Smlouvu či změnit Službu s Uživatelem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

k) Bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení či konkurz.

l) Uvést obchodní firmu a sídlo Uživatele, se kterým má uzavřenou Smlouvu na svém referenčním listu.

m) Jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Specifikace, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení Ceny.

n) Ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji. Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno, může být nahrazena Službou technicky modernější a odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.

## 4. Práva a povinnosti Uživatele

**4.1** Uživatel je povinen:

a) Řádně platit Cenu za poskytovanou Službu. Úhradu provádět řádně v termínu splatnosti dle Smlouvy, Specifikace či Vyúčtování. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele nebo předáním hotovosti Poskytovateli.

b) Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, Specifikací, VOP a dalšími pokyny Poskytovatele, zejména je povinen úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně sdílení a přenosu nelegálních dat, nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů, hudby, apod., nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, neporušovat práva na ochranu osobních údajů, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva, nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí, neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě, nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím, nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití. V těchto případech je odpovědnost Uživatele dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Uživatel či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na Koncovém zařízení Uživatele.

c) Nepoužívat software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné uživatele, nenavazovat značné počty souběžných spojení na Přípojný bod a do Telekomunikační sítě v jednom časovém okamžiku, ani jakkoliv jinak omezovat další účastníky Telekomunikační sítě, přípojné body nebo servery.

d) Používat výhradně Koncové zařízení v České republice schváleného typu a standardu, technicky způsobilé pro danou Službu a chránit jej před jakýmkoli zneužitím třetí osobou. Uživatel odpovídá za stav Koncového zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

e) Využívat pouze parametry nastavení Služby uvedené ve Specifikaci, zejména je povinen používat Poskytovatelem přidělený Přípojný bod, IP adresu, masku, výchozí bránu, DNS a SMTP server.

f) Poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Uživatele ke Službě či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem odstranění Závady a Poruchy nebo provedení změn Služby). V případě, že Uživatel takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Uživatele a Poskytovatel není povinen zřídit Uživateli přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele.

g) Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele umístěným v lokalitě Uživatele, demontovat je, poškodit je nebo je odcizit.

h) Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci Připojovacího zřízení, případně telefonní linky a nutných vedení, pokud není Uživatel sám vlastníkem.

i) Uhradit Poskytovateli náklady spojené se zřízením či změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení či změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

j) Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli provést demontáž a převzetí zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.

k) Sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ, e-mailové adresy, kontaktního telefonu, atp. Tyto změny je Uživatel povinen Poskytovateli oznámit písemně, bez zbytečného prodlení.

l) Hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruchy Služby prostřednictvím Klientského portálu nebo formuláře na webových stránkách Poskytovatele či na e-mailové adrese nebo telefonní lince k tomu určené Poskytovatelem.

m) Uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Uživatelem založené z titulu Smlouvy.

n) Neprodleně hlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby.

o) Uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Závady Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.

p) Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení příslušné Služby.

q) Služba je předaná v den zřízení Služby, Uživatel má právo, na své náklady, si k převzetí Služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání Služby.

r) Uhradit vyúčtovanou Cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky Telekomunikační sítě vinou Uživatele.

s) Zvolit si adresu, na kterou mu budou Poskytovatelem zasílány veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Pokud při zasílání písemností souvisejících se Smlouvou a Službou na tuto adresu dojde k vrácení písemnosti z této adresy, se listovní zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy.

t) Uživatel se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje za doručenou. Uživatel se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční a zajistit jeho pravidelnou kontrolu.

u) Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

v) Uživatel bere na vědomí, že pokud má v nájmu nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení Smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena a demontáž tohoto zařízení dle ustanovení příslušné samostatné smlouvy o pronájmu nebo o výpůjčce uzavřené mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

w) Pokud byla sjednána minimální doba užívání služeb a Uživatel, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku nebo je podnikající fyzickou osobou OSVČ, poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, např. že nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí Vyúčtování nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně dvou nezaplacených vyúčtování, a pokud v důsledku tohoto porušení Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je tento Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané minimální doby užívání služeb a zároveň do tří měsíců od jejího uzavření z jiných důvodů než z důvodu porušení povinností Uživatele, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku nebo podnikající fyzickou osobou OSVČ, vyplývajících mu ze Smlouvy, zejména pokud tento Uživatel Smlouvu vypoví či zruší odběr služby, je tento Uživatel povinen poskytovateli zaplatit úhradu ve jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce je počítána z ceny, která měla být placena po dobu trvání smlouvy, včetně zohlednění případné slevy. U Uživatelů - právnických osob je v případě předčasného ukončení Smlouvy povinnost uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši sto procent součtu paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

**4.2** Uživatel je oprávněn:

a) Požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, zejména v části týkající se Specifikace Služeb. Poskytovatel změně Smlouvy spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně vyšší úroveň Služby vyhoví vždy a bezodkladně, je-li to technicky možné, a to na své náklady. Změně spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně nižší úroveň Služby může Poskytovatel vyhovět, náklady takového přechodu hradí Uživatel, pokud není dohodnuto jinak.

b) Bezplatně hlásit Závadu a Poruchu Služby prostřednictvím Klientského portálu nebo formuláře na webových stránkách Poskytovatele či na e-mailové adrese nebo telefonní lince k tomu určené Poskytovatelem.

c) Požádat Poskytovatele o dočasné pozastavení poskytování Služby a to na interval ne kratší, než jeden nebo více celých kalendářních měsíců. Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět.

d) Požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Uživatel doporučí. Této žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky, či že tyto závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Uživatele.

**4.3** Uživatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby také třetím osobám. Toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Uživateli ve smyslu Občanského zákoníku, které sdílí s Uživatelem společnou domácnost, případně zaměstnance pobočky, je-li Uživatelem podnikatel nebo obchodní společnost. Dále uživatel není oprávněn Službu jakkoli dále úplatně či neúplatně distribuovat třetím osobám, které nejsou ve smluvním vztahu s Poskytovatelem. V případě porušení tohoto ustanovení je Uživatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení s tím, že není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

## 5. Omezení či přerušení poskytování Služby

**5.1** Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby v případě, že se Uživatel dopustil nebo se opakovaně dopouští porušení některé své povinnosti dle bodu 4.1 těchto VOP, zejména písmeno a) až g) a bodu 4.3.

**5.2** Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Uživatel ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnutou Službu a dlužnou částku neuhradí ani po učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ode dne dodání upozornění. Uživatel je v tomto případě povinen uhradit Poskytovateli vyúčtovaný, nákladově orientovaný smluvní poplatek dle Ceníku, za prokazatelné upozornění na prodlení s úhradou Ceny (za vystavení upomínky).

**5.3** Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby v případě, že by jejím dalším poskytováním mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele nebo třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob.

**5.4** Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby Telekomunikační sítě nebo technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.

**5.5** Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu bez dalšího omezit či přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu.

**5.6** Omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení bodu 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 nebo 5.5 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

**5.7** Při omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení bodu 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 nebo 5.5 těchto VOP, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli za jeden každý měsíc, nebo jeho poměrnou část, trvání takového omezení či přerušení poskytování Služby smluvní poplatek ve výši pravidelné měsíční Ceny, nebo její poměrné části, sjednané ve Smlouvě a Specifikaci.

**5.8** V případě, že Poskytovatel přerušil poskytování Služby dle ustanovení bodu 5.1 nebo 5.2 těchto VOP, je oprávněn požadovat po Uživateli, při obnovení poskytování Služby, smluvní poplatek za obnovení Služby uvedený v Ceníku.

## 6. Platební podmínky

**6.1** Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré Ceny uvedeny v Kč (korunách českých) včetně DPH v platné sazbě při sepisování Smlouvy a Specifikace.

**6.2** Cena za poskytnutou Službu může být sjednána dle Ceníku nebo dohodou ve Smlouvě nebo ve Specifikaci a začíná být účtována ode dne, kdy byl Uživateli zřízen přístup ke Službě, není-li smluvními stranami ve Smlouvě dohodnuto jinak. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Uživatelem podepsaném dokumentu o předání Služby. Není-li takový dokument, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Uživatel začal prokazatelně Službu užívat.

**6.3** Poskytovatel je oprávněn účtovat a Uživatel je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu a poplatky dle Smlouvy, Specifikace a dle Ceníku.

**6.4** Cena za Službu může být hrazena dle ujednání ve Smlouvě a Specifikaci formou Předplatného na aktuální či následující platební období nebo zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém platebním období.

**6.5** V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání Služby je Poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby Uživatele na Předplatné na následující platební období.

**6.6** Veškeré přeplatky Uživatele může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Uživatele nebo je, po dohodě s Uživatelem, započíst jako Předplatné na úhradu Služby v budoucím období.

**6.7** K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel na základě ujednání ve Smlouvě a Specifikaci vystaví Vyúčtování splňující účetní náležitosti dle platných právních předpisů a odešle jej v elektronické formě na emailovou adresu Uživatele nebo případně v listinné formě, po dohodě s Uživatelem, na fyzickou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Uživatel nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli v takovém případě za odesílání Vyúčtování v listinné formě přiměřený nákladově orientovaný poplatek (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír). Tento poplatek je blíže uveden v Ceníku.

**6.8** Platebním obdobím je jeden kalendářní měsíc nebo volitelně 3, 6 nebo 12 měsíců. Výběr platebního období je určen dohodou smluvních stran a je uveden ve Smlouvě nebo Specifikaci.

**6.9** Uživatel je povinen platbu řádně identifikovat užitím přiděleného variabilního a specifického symbolu. Nezná-li Uživatel tento variabilní nebo specifický symbol, může použít jakožto variabilní a specifický symbol číslo Smlouvy.

**6.10** Uživatel je povinen Vyúčtování uhradit do 14 dnů (lhůta splatnosti) ode dne jeho vystavení pokud není smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci jiná splatnost nebo není ve Vyúčtování uvedena jiná lhůta splatnosti.

**6.11** Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Uživateli doručit z důvodu toho, že se Uživatel odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Uživatel zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět Poskytovateli.

**6.12** Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.

**6.13** Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

**6.14** Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli složení vratné finanční Jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtované Ceny za poskytnutou Službu či jiných pohledávek Poskytovatele za Uživatelem založených Smlouvou (včetně úhrady případné smluvní pokuty a smluvních poplatků); tato Jistina, či její příslušná zbývající část, bude Uživateli vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Uživatel požadovanou vratnou Jistinu nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

## 7. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

**7.1** Zjistí-li Uživatel Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím Klientského portálu nebo formuláře na webových stránkách Poskytovatele či na e-mailové adrese nebo telefonní lince k tomu určené Poskytovatelem.

**7.2** Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Uživatelem.

**7.3** Hlášení musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

**7.4** Uživatel a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Uživatele. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve Smlouvě nebo ve Specifikaci, vyřazení musí být provedeno jako změna Smlouvy či Specifikace provedená na základě písemné žádosti o vyřazení. Zařazení zařízení Uživatele do Dohledu je považováno za doplňkovou službu, které je poskytována za cenu sjednanou ve Smlouvě nebo Specifikaci.

**7.5** Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale které je součástí Dohledu, je Uživatel povinen tento zásah objednat, pokud není tato objednávka předem Smlouvou dohodnuta, vč. ceny takových zásahů.

**7.6** Cílem Dohledu je udržení Služeb v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Proto jsou stanovena následující základní pravidla pro zařízení Uživatele zařazené do Dohledu:

a) Uživatel se zavazuje hlásit Poskytovateli veškeré závady, výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení Uživatele, která jsou součástí Dohledu, z provozu.

b) Uživatel se zavazuje ohlásit Poskytovateli plánovanou odstávku svého zařízení zařazeného do Dohledu, a to minimálně 24 hodin před časem plánované odstávky.

c) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu zařízení Uživatele, kde Uživatel opakovaně porušil tyto základní pravidla pro zařízení Uživatele zařazené do Dohledu.

## 8. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

**8.1** Smlouva je platně a účinně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

**8.2** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo na dobu specifikovanou ve Smlouvě.

**8.3** Po uzavření Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

**8.4** Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit Službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Uživateli náhradní den zřízení Služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li Uživatel po oznámení náhradního dne zřízení Služby od Smlouvy ve lhůtě třech dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení Služby za sjednaný.

**8.5** Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení Služby, ale nejdříve po úhradě aktivačního poplatku, případně jistiny, jsou-li ke zřízení Služby vyžadovány.

**8.6** Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele. Ve Smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení Služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve Smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

**8.7** Uživatel i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná a musí být druhé straně doručena prokazatelným způsobem, doporučeným dopisem nebo do datové schránky. Výpovědní doba u Uživatele, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem po datu, kdy byla doručena druhé straně.

**8.8** Uživatel může ukončit Smlouvu v souladu s bodem 3.1 písmeno c) těchto VOP.

**8.9** Pokud je Službou poskytování hlasových telefonních služeb, může poskytování Služby a Smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK a dále Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel, které jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele a v tištěné podobě v provozovně Poskytovatele.

**8.10** Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě:

a) Prodlení Uživatele s platbou za Služby.

b) Když Poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací. c) Kdy dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování Služby.

c) Kdy Uživatel uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve Smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování Služby.

**8.11** Veškerá odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy musí být provedeny písemně a prokazatelně doručeny druhé straně.

**8.12** Ke změně Smlouvy dochází zejména podpisem dodatku Smlouvy, podpisem nové Specifikace, nabytím účinnosti nových VOP a Ceníku.

## 9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

**9.1** Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživateli používat pouze v souladu s platnou legislativou. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem.

**9.2** Poskytovatel vede v souladu s platnou legislativou z důvodu smluvních a účetních aktuální databázi svých Uživatelů a oprávněných zástupců Uživatelů obsahující osobní a identifikační údaje související s poskytováním Služby. Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů", který je k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele a v tištěné podobě v provozovně Poskytovatele.

**9.3** V případě, že ve Smlouvě Uživatel vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu Uživatele. Tento souhlas je Uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.

**9.4** Poskytovatel zaznamenává a zpracovává v souladu s platnou legislativou provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb Uživatelům.

**9.5** Uživatel souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev Uživateli.

**9.6** Smluvní strany Smlouvy jsou povinny v souladu s platnou legislativou zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

**9.7** Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:

a) Skutečnost, že byla uzavřena Smlouva.

b) Znění VOP.

c) Informace, které se jsou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.

## 10. Reklamace

**10.1** Uživatel má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci na:

a) Vyúčtování Ceny (reklamace na Vyúčtování).

b) Poskytovanou Službu (reklamace na Službu).

**10.2** Reklamaci na Vyúčtování Ceny bude Uživateli v případě uznání vrácen příslušný přeplatek, a to na nejbližším Vyúčtování, formou dobropisu nebo jiným způsobem dohodnutým s Uživatelem. V případě, že existují splatné pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, je Poskytovatel oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení těchto pohledávek.

**10.3** Reklamace na Službu pokud Uživatel je fyzickou podnikající osobou OSVČ nebo právnickou osobou:

a) Pokud dostupnost služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Uživatel, který je podnikatelem nebo právnickou osobou nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Uživatel uplatní formou Reklamace.

b) Pokud není ve Smlouvě nebo Specifikaci pro Službu sjednáno jinak, Poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti v intervalu kalendářního měsíce 97%. Náhrada za nedodržení SLA v daném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby trvání všech poruch delší než 21 hodin, vzorcem: Náhrada = celková periodická platba [Kč] x (úhrnná doba poruch [hod] – 21) / 720.

c) V případě, že je uznána reklamace na poskytnutou Službu bude Uživateli poskytnuta kompenzace ve formě slevy z Ceny Služby sjednané ve Smlouvě nebo Specifikaci, v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším Vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně padesáti procent sjednané měsíční Ceny dotčené Služby.

**10.4** Reklamace na Službu pokud Uživatel je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku je oprávněn případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné uplatnit reklamaci (Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.) a postupovat způsobem uvedeným v čl. 10.5. a 10.6. VOP., přičemž se:

a) za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;

b) za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

c) V případě, že se nejedná o výpadek služby, který zná Poskytovatel z vlastních provozních záznamů, je pro zabezpečení práv Uživatele nutné, aby v době trvání změny výkonu služby Uživatel ohlásil poruchu Poskytovateli tak, aby Poskytovatel mohl provést měření aktuálního výkonu Služby v dané době.

d) V případě, že je uznána reklamace na poskytnutou Službu, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře trvání snížení kvality Služby částku účtovanou Uživateli za nekvalitně poskytovanou službu a to za období ode dne prokazatelného vzniku Poruchy až do okamžiku odstranění této Poruchy, a to na nejbližším Vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně padesáti procent sjednané měsíční Ceny dotčené Služby. V případě ukončení Smlouvy bude tato kompenzace poskytnuta v penězích.

**10.5** Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vadného poskytnutí Služby či zjištění nesprávného Vyúčtování, nejpozději do dvou měsíců od tohoto zjištění, na adresu Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek a Uživatel se nezbavuje povinnosti reklamovanou Službu či Vyúčtování řádně uhradit.

**10.6** Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

**10.7** Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci na Vyúčtování Ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

**10.8** V případě oprav či údržby Telekomunikační sítě může dojít k ovlivnění dostupnosti Služby, přičemž se tato doba nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality Služby.

**10.9** V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamace Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamace bez zbytečného odkladu nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamace, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podrobnosti stanoví ZoEK.

## 11. Spotřebitelské smlouvy

**11.1** Uživatel, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku nebo je podnikající fyzickou osobou OSVČ, a který Smlouvu uzavřel mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele nebo prostředky komunikace na dálku, má právo odstoupit od Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí a bez udání důvodu ve lhůtě čtrnácti dnů od okamžiku, kdy mu bylo umožněno užívat Služby dle Smlouvy.

**11.2** Uživateli, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku nebo je podnikající fyzickou osobou OSVČ, a který Smlouvu uzavřel za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytnout informace o uzavřené Smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Tento uživatel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od Smlouvy odstoupit.

**11.3** Uživatel, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku nebo je podnikající fyzickou osobou OSVČ, bere na vědomí, že podáním odstoupení od Smlouvy se nezbavuje své povinnost uhradit Poskytovateli na základě Smlouvy spotřebovanou Službu (např. cenu za Uživatelem uskutečněné hovory z telefonní linky nebo využité datové služby). Toto ustanovení platí, pokud bylo na základě žádosti tohoto Uživatele zahájeno poskytování Služby před uplynutím 14 dnů, po které měl tento Uživatel právo od Smlouvy odstoupit.

## 12. Odpovědnost Poskytovatele

**12.1** Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její funkčnost.

**12.2** Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením.

**12.3** Poskytovatel není povinen nahrazovat Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku Závady nebo Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení dle ustanovení bodu 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 nebo 5.5 těchto VOP.

**12.4** Poskytovatel odpovídá pouze za Poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá nebo pronajme Uživateli Koncové zařízení, nepovažuje se porucha tohoto zařízení za Poruchu Služby, nicméně zakládá nárok Uživatele na záruční či pozáruční opravu. Je-li připojovací zařízení Uživateli Poskytovatelem pouze pronajato a je ve vlastnictví Poskytovatele, provede Poskytovatel opravu nebo výměnu Připojovacího zařízení na své náklady v souladu s příslušným ustanovením samostatné smlouvy o pronájmu, která byla mezi Poskytovatele a Uživatelem v době započetí pronájmu uzavřena.

**12.5** Poskytovatel neodpovídá za škody, vzniklé jako důsledek rušení cizím rádiovým signálem, v důsledku havárií a výpadků dodávek elektrické energie, vlivem počasí nebo v důsledku vlivu živelných událostí.

**12.6** Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení Uživatele, za hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého Uživatel Službu využívá. Rovněž neodpovídá za ty části sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.

**12.7** Jestliže je užívání Služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo Uživateli na základě smlouvy mezi touto třetí stranou a Uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí stranou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

**12.8** Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo jakékoliv další následné ztráty a škody vzniklé v důsledku užívání Služby nebo nemožnosti přístupu k Telekomunikační síti.

## 13. Ujednání o provozu služby vysílání IPTV

**13.1** Služba vysílání digitální televize prostřednictvím sítě Poskytovatele (dále jen „IPTV") a její doplňkové služby jsou poskytovány poskytovatelem SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubíčkova 1115/8, PSČ 635 00, IČ: 25517767 nebo poskytovatelem sledovanitv.cz s.r.o. se sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910 (dále jen „poskytovatelé" a každý z nich „poskytovatel") prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu poskytovatele SMART Comp. a.s. a poskytovatele sledovanitv.cz s.r.o. placeny Uživatelem k rukám Poskytovatele.

**13.2** Aktuální programová nabídka je k dispozici na k dispozici na www.sledovanitv.cz a pro služby Kuki TV na www.kuki.cz. Poskytovatel má právo měnit jednostranně programovou nabídku, strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu změn nabídky ze strany poskytovatelů. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů od poskytovatelů.

**13.3** Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top boxu jako zařízení potřebnému k příjmu IPTV) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma připojení k Internetu při současném využívání IPTV.

**13.4** V případě využívání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo užít díla nebo obsah vysílání ve smyslu autorského zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva k dílům či obsahu vysílání. Uživatel je povinen používat veškeré vysílání IPTV, jakož i doplňkové služby v souladu s platnými a účinnými právními předpisy. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů vysílání či jejich šíření, pozměňování a upravování nebo manipulace s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů vysílání. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku má Poskytovatel právo poskytování služby IPTV okamžitě ukončit. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů obsahu vysílání. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání.

**13.5** Poskytovatel poskytuje vysílání nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů.

**13.6** Rodičovský PIN kód (zámek) je technické opatření, které umožňuje Uživateli omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.

**13.7** Videorekordér je doplňková služba ke službám IPTV; při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu Uživatelem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.

## 14. Klientský portál

**14.1** Poskytovatel s Uživatelem se tímto dohodli, že v zájmu většího uživatelského komfortu je možné zadávat a jeli toto technicky k dispozici, požadavky na změny a volitelné parametry Služby, objednávky nových Služeb, požadavky na technickou a na obchodní podporu prostřednictvím Klientského portálu za tímto účelem zřízeným Poskytovatelem, a to v rozsahu funkcí a možností, které jsou Poskytovatelem na Klientském portále nabízené.

**14.2** Poskytovatel Uživateli na požádání přidělí unikátní a nezaměnitelné přístupové údaje, které bude Uživatel používat pro přístup do Klientského portálu.

**14.3** Úkony provedené prostřednictvím Klientského portálu za použití přístupových údajů Uživatele se považují za závazné a za provedené Uživatelem, bez ohledu na to, zda je Uživatel skutečně provedl.

**14.4** Uživatel je povinen své přístupové údaje chránit před jakýmkoli zneužitím. Jakékoli zneužití přístupových údajů Uživatele jde vždy k tíži Uživatele.

**14.5** Po akceptaci požadavků Uživatele předaných Poskytovateli prostřednictvím Klientského portálu Poskytovatelem, budou tyto požadavky zapracovány v písemné podobě do příslušného dokumentu (např. dodatek Smlouvy, Specifikace atd.).

## 15. Společná a závěrečná ustanovení

**15.1** Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Specifikace nebo VOP na třetí osobu.

**15.2** Všechny spory, vyplývající ze smlouvy, řeší smluvní strany především vzájemnou dohodou.

**15.3** Případné spory mezi smluvními stranami nevyřešené smírnou cestou, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). Spory týkající se technických zařízení (hardware) má pravomoc rozhodovat Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

**15.4** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP a v souladu s bodem 3.1 písmeno c) těchto VOP o těchto změnách vyrozumí Uživatele.

**15.5** Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování Sužby na třetí osobu i bez souhlasu Uživatele.

**15.6** Úkony ve Smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím Klientského portálu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Uživatel provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

**15.7** Skutečnosti neupravené Smlouvou, Specifikací a VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle ZoEK.

**15.8** VOP jsou k dispozici v elektronické podobě na webu Poskytovatele a v tištěné podobě v provozovně Poskytovatele.

**15.9** Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení VOP, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

**15.10** Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez průtahů.

**15.11** Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě a jejích dodatcích, Specifikaci a Ceníku mají přednost před ustanoveními VOP.

**15.12** Tyto VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí platnosti a účinnosti pozdějších VOP.

**15.13** Tyto VOP platí a jsou účinné od 1. ledna 2021.