

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**  
**Č. ŠKLIENT\_NUMBER\$**



**SMLUVNÍ STRANY:**

**POSKYTOVATEL:**

**Blue One, s.r.o.**

**se sídlem:**

**bankovní spojení:**

**zastoupená:**

společnost je zapsaná u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 80349

IČ: 02145880 DIČ: CZ02145880

Náměstí T.G.M. 35, 67201, Moravský Krumlov

Fio Banka 2302104971 / 2010

Milan Šustr – jednatel

**+420 512 200 200**

**info@blueone.cz**

**www.blueone.cz**

**UŽIVATEL:**

fyzická osoba

právnícká osoba/firma

**Ověřovací kód účastníka (OKU)**

**\$INTERNET\_OKU\$**

Číslo smlouvy:

\$KLIENT\_NUMBER\$

Jméno, příjmení:

\$JMENO\_KLIANTA\$ \$COMPANY\_NAME\$

Firma:

\$COMPANY\_NAME\$

Jednající za firmu:

\$REPRESENTATIVE\_PERSON\$

Datum narození:

\$RC\$

Číslo OP:

\$OP\$

IČ / DIČ

\$ICO\$/\$DIC\$

Adresa trvalého bydliště / sídla:

\$ULICE\$ \$MESTO\$ \$PSC\$

Adresa instalace přípojky:

\$ULICE\_INST\$ \$MESTO\_INST\$ \$PSC\_INST\$

Telefon:

\$TELEFON\$ \$MOBILE\$

Email:

\$EMAIL\$

**PŘEDMĚT SMLOUVY**

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele zřídit a poskytovat účastníkovi služby uvedené ve Specifikaci objednané v rámci sítě poskytovatele a závazek účastníka užívat poskytované služby v souladu s touto smlouvou a za poskytované služby platit řádně a včas sjednanou cenu. Smluvní podmínky závazné pro obě strany tvoří:

Smlouva o poskytování služeb

- 1) Specifikace objednané-slужby
- 2) Předávací protokol služeb
- 3) Ceník služeb
- 4) Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací společnosti Blue One, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

Stanoví-li tato smlouva něco jiného než ostatní smluvní dokumenty, které tvoří smluvní podmínky, použije se tato smlouva. Veškeré dokumenty jsou k dispozici také na webových stránkách poskytovatele [www.blueone.cz/dokumenty](http://www.blueone.cz/dokumenty).

**ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Poskytování služby bude zahájeno zprovozněním služby dne: \$CONNECTED\_FROM\$

Pokud uživatel nezpřístupní místo zprovozněním služby tak, aby mohla být služba v uvedený termín zprovozněna, posouvá se sjednaný termín zprovozněním o tolik dnů, kolik byl uživatel v prodlení se zpřístupněním místa instalace služby. Pokud toto prodlení bude trvat déle než 14 (čtrnáct) dnů, má provozovatel právo od této smlouvy jednostranně odstoupit.

Je-li uživatel spotřebitelem a pokud požaduje zprovozněním služby před uplynutím doby 14 (čtrnácti) dnů během níž má možnost od této smlouvy odstoupit, pak podpisem této smlouvy uživatel v pozici spotřebitele prohlašuje, že toto dřívější zprovozněním služby výslovně požaduje a souhlasí s tím, že pokud by od této smlouvy v době 14 (čtrnácti) dnů ode dne jejího uzavření odstoupil, že uhradí poskytovateli náklady spojené se zprovozněním služby a s její následnou deaktivací dle Ceníku poskytovatele, ta jako poměrnou část ceny služeb za dobu čerpání služby.

O instalaci a zprovozněním služby bude na místě instalace služby sepsán Předávací protokol, který je uživatel povinen potvrdit. Poskytování služby je zahájeno v okamžiku podpisu Předávacího protokolu.

## ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

Pokud nebylo sjednáno odkoupení zařízení, je uživatel při ukončení služby z jakéhokoliv důvodu, povinen na svůj náklad a nebezpečí toto kompletní instalované zařízení odborně deinstalovat a vrátit poskytovateli v nepoškozeném stavu, a to ve lhůtě nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení poskytované služby. V případě, že v uvedené lhůtě uživatel toto zařízení poskytovateli nevrátí buď vůbec, nebo jen částečně nebo zařízení nebude ve funkčním nepoškozeném stavu, je uživatel povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši určené ve Všeobecných podmínkách. Pokud uživatel není schopen zajistit odbornou deinstalaci zařízení, zajistí ji poskytovatel na základě objednávky uživatele. Poskytnuté zařízení je uvedené ve specifikaci objednané služby.

## DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

Smluvní strany se dohodly, že se tato smlouva uzavírá na:

Na dobu neurčitou s minimální dobou plnění na

Na dobu určitou

§CONTRACT\_LIFETIME§ měsíců

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může uživatel i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 (třiceti) dnů, pokud Všeobecné podmínky nebo zákon nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Spotřebitel má právo od této smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne jejího uzavření bez udání důvodů, pokud tato smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele.

V případě předčasného ukončení smlouvy se nároky poskytovatele řídí Všeobecnými podmínkami.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Veškeré rozvody datové sítě a použité zařízení dodané poskytovatelem zůstávají ve vlastnictví poskytovatele s výjimkou věcí, které byly na základě dohody stran převedeny do vlastnictví uživatele a byly jím i uhrazeny.

Ukončením této smlouvy nejsou dotčena ta ustanovení, která ze své povahy mají platit i po ukončení smlouvy (zejména ustanovení o smluvních pokutách a sjednaných plněních smluvních stran navazujících na ukončení smlouvy). Tato smlouva mění a doplňuje veškerá práva a povinnosti stran založená dříve uzavřenou smlouvou mezi uživatelem a poskytovatelem ke stejnému místu instalace, byla-li taková smlouva uzavřena.

Tato smlouva byla uzavřena v obchodních prostorách poskytovatele (sídlo, provozovna):  ANO  NE

Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou a na ni navazujícími dokumenty se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle.

## Uživatel prohlašuje, že:

- se seznámil a souhlasí s Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a Specifikací služeb, tak jako s dalšími dokumenty uveřejněnými na webových stránkách poskytovatele;
- bere na vědomí, že poskytovatel zpracovává osobní údaje, které mu při uzavírání a za trvání smlouvy předá nebo jakkoli zpřístupní, a to v souladu s Všeobecnými podmínkami a Zásadami ochrany a zpracování osobních údajů ve společnosti Blue One, s.r.o., které jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele;
- byl seznámen s podmínkami poskytnutí zařízení nezbytných pro příjem a provoz objednaných služeb.

V \_\_\_\_\_ Dne \_\_\_\_\_

Podpis:

Za poskytovatele Blue One, s.r.o.

Uživatel: §JMENO\_KLIENTA§



**SPECIFIKACE OBJEDNANÉ SLUŽBY  
KE SMLOUVĚ Č. \$KLIENT\_NUMBER\$**

**ADRESA INSTALACE**

Adresa instalace přípojky:

\$ULICE\_INST\$ \$MESTO\_INST\$ \$PSC\_INST\$

**CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

Název zvolené služby:

\$TARIF\$

Agregace:

1:\$AGREGACE\$

Připojen od:

\$CONNECTED\_FROM\$

Fakturovat od:

\$BILL\_FROM\$

Platební údaje:

Číslo účtu: 2302104971/2010 Variabilní symbol: \$KLIENT\_NUMBER\$

Zasílání faktur:

Elektronické na email

Poštou (100,- Kč/zaslání)

Termín uhrazení služby:

Do 15 dne v měsíci

Cena za zařízení:

Dotovaná cena:

Nedotovaná cena:

Dotovaný zřizovací poplatek:

Jiný poplatek:

Instalační poplatek:

\$INST\_POPLATEK\$

Cena za zvolený tarif s DPH:

\$CENA\_S\_DPH\_ZAO\$

**Poskytovatel pro provoz služby poskytuje uživateli tato zařízení, a to formou:**

Nájmu/dotované zařízení

odkoupení na základě kupní smlouvy

Název zařízení	Sériové číslo	Cena zařízení

**Tarify BlueOne, s.r.o.**

Název tarifu	Rychlost	Minimální rychlost v Mb/s		Běžně dostupná rychlost v Mb/s		Maximální rychlost v Mb/s	
		Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
Blue START	30/10 Mb/s	10	3	19	7	31	11
Blue RODINA	40/15 Mb/s	13	5	25	10	41	16
Blue MAX	50/20 Mb/s	16	7	31	13	52	21
KABEL START	100/100 Mb/s	31	31	62	62	102	102
KABEL RODINA	300/300 Mb/s	92	92	184	184	307	307
KABEL MAX	500/500 Mb/s	154	154	307	307	512	512
Blue60 START	100/100 Mb/s	31	31	62	62	102	102
Blue60 RODINA	200/200 Mb/s	66	66	121	121	202	202
Blue60 MAX	300/300 Mb/s	101	101	181	181	302	302
DSL Minimal	50/10 Mb/s	31	6	38	8	50	10
DSL Aktiv	100/20 Mb/s	63	13	77	15	100	20
DSL Extra	250/25 Mb/s	156	16	192	19	250	25
Optical 250	250/250 Mb/s	156	156	192	192	250	250
Optical 500	500/500 Mb/s	313	313	385	385	500	500
Optical 1000	1000/1000 Mb/s	625	625	769	769	1000	1000
Optical 2000	2000/1000 Mb/s	1250	625	1538	769	2000	1000

V \_\_\_\_\_ Dne \_\_\_\_\_

Podpis:

Za poskytovatele Blue One, s.r.o.

Uživatel: \$JMENO\_KLIENTA\$



Vzor smlouvy



## Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací společností Blue One, s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací společností Blue one, s.r.o. (dále jen *Všeobecné podmínky*) upravují smluvní podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací společností Blue one, s.r.o. jednotlivým uživatelům podle zákona č. 127/2005 Sb. zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen *zákon*) a navazujících právních norem.

### **1. Úvodní ustanovení, popis služby a výklad pojmů**

**1.1.** Společnost Blue one, s.r.o., IČ: 021 45 880, se sídlem Náměstí T.G.M. 35, 672 01 Moravský Krumlov, zastoupená Milanem Šustrem - jednatelem (dále jen *poskytovatel*) poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen *služby*) popsané na webových stránkách společnosti <http://www.blueone.cz> (dále je *webové stránky poskytovatele*). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

**1.2.** Konkrétní služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené **Smlouvy o poskytování připojení k síti Internet** (dále jen *Smlouva*) uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem, jejíž nedílnou součástí jsou tyto **Všeobecné podmínky, Ceník služeb a Technická specifikace služeb**, obsahující cenu jednotlivých tarifů služeb, specifikaci a popis dané služby, minimální zaručenou úroveň kvality a minimální rychlost stahování a odesílání dat. Všeobecné podmínky, Ceník služeb a Technická specifikace služeb jsou uveřejněny na webových stránkách poskytovatele. Smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti, mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto Všeobecných podmínek. Podpisem Smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně Všeobecných podmínek, Ceníku služeb a Technickou specifikací služeb.

**1.3.** Na základě Smlouvy a všech jejích součástí se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost k poskytování služeb a dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu se Smlouvou a jejími součástmi, Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv a informací.

#### **1.4. Výklad pojmů:**

Uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu poskytovatele

Spotřebitel – každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s poskytovatelem

Síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a

jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen *síť*)

Koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti

Koncové zařízení uživatele – PC, tj. zařízení umožňující přístup k síti Internet; set-top-box (STB) tj. zařízení pro příjem digitální televizní služby; server uživatele

Zařízení uživatele – zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí strany používané uživatelem pro účely služby, které je umístěné v prostorách uživatele nebo třetí strany (např. switch, router, PC, TV apod.); poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz těchto zařízení uživatele

Zařízení poskytovatele – zařízení, které poskytovatel instaluje a poskytuje uživateli za účelem zprovoznění dané služby; specifikace tohoto zařízení je uvedena ve Smlouvě s tím, že poskytovatel tato zařízení poskytuje uživateli buď formou pronájmu nebo zápůjčky.

Technický servis, správa a dohled sítě – je služba poskytovatele určená k monitorování datové sítě, dostupnosti datových služeb a přijímání požadavků uživatelů. Provozní hodiny technického servisu, dohledu a správy sítě jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele

Přerušování poskytování služby – omezení poskytování služby po určitou dobu, tedy zamezení aktivního přístupu ke službě; poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služby, pokud nastanou důvody pro omezení poskytování služby uvedené ve Smlouvě a jejich nedílných součástích, zejména v těchto Všeobecných podmínkách

Zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky při ukončení Smlouvy.

## 2. Smlouva, její uzavření, změny, trvání

### 2.1. Informační povinnost

Poskytovatel je dle § 63 zákona povinen poskytnout spotřebiteli před uzavřením Smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, vedle informací dle ustanovení § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ustanovení § 63 zákona o elektronických komunikacích (dále jen *shrnutí smlouvy*). Shrnutí smlouvy je volně k dispozici na webových stránkách poskytovatele nebo v textové podobě v provozovně poskytovatele. Informace dle § 63 zákona se poskytují též koncovému uživateli, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv na informační povinnost dle § 63 zákona částečně nebo zcela vzdal, což doloží prohlášením před uzavřením Smlouvy s poskytovatelem.

### 2.2. Uzavření Smlouvy

Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli identifikační údaje osoby, se kterou bude Smlouva uzavřena (jméno, příjmení a datum narození spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby, obchodní firmu nebo název právnické osoby, e-mail, kontaktní telefonní číslo, rodné číslo, IČ, DIČ je-li přiděleno a další nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace služby. Pokud zájemce tuto svoji povinnost nesplní, nebo lze důvodně předpokládat, že nebude plnit své závazky vůči poskytovateli např. z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, exekuce, likvidace apod., není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.

Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovny poskytovatele). Smlouva může být uzavřena pouze v písemné podobě.

### 2.3. Doba trvání Smlouvy

**2.3.1.** Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že Smlouva je uzavřena **na dobu neurčitou** s minimální dobou plnění (čerpání služeb ze strany uživatele) v délce 12 (dvanácti) měsíců. V případě, že se uživatel s poskytovatelem dohodnou na změně poskytované služby nebo na rozšíření poskytované služby o novou další službu, počíná ve vztahu ke změněné službě či nové službě běžet nová minimální doba plnění v délce 12 (dvanáct) měsíců, pokud ve Smlouvě není dohodnuto jinak.

**2.3.2.** Smlouva může být uzavřena i **na dobu určitou** v délce uvedené ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě uzavřené na dobu určitou není uvedeno jinak, tato se po uplynutí doby určité automaticky prodlužuje za týchž podmínek a o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena. Uživatel po takovémto automatickém prodloužení Smlouvy má právo závazek ze Smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel je povinen informovat uživatele způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování nejméně 1 (jeden) měsíc před automatickým prodloužením závazky ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět a také o nejvýhodnějších cenách za poskytované služby.

**2.3.3.** Pokud je Smlouva na dobu určitou uzavírána se spotřebitelem, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 (dvacet čtyři) měsíců. To platí i v případě uživatele, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, pokud se práva plynoucího z tohoto odstavce výslovně nevzdal. Uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením Smlouvy.

### 2.4. Smlouva se závazkem

Pokud byla sjednána minimální doba plnění (čerpání služeb ze strany uživatele), je uživatel povinen po celou minimální dobu plnění řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat sjednané podmínky, včetně hrazení ceny dalších poplatků. Minimální doba plnění počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby uživateli; v případě změny poskytované služby nebo na rozšíření poskytované služby o novou další službu počíná ve vztahu ke změněné službě či nové službě běžet dnem ode dne zahájení poskytování této služby. Minimální doba plnění se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla služba poskytována bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu ceny služby po celou minimální dobu plnění sjednanou ve Smlouvě. V případě nedodržení minimální doby plnění sjednané ve Smlouvě, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu dle odstavce 2.6.5. těchto Všeobecných podmínek.

**2.5. Změna smluvních podmínek** při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele nebo na trhu (např. z důvodu inflace), jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel

nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování (faktur). Zároveň informuje uživatele o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 (jednoho) měsíce po doručení oznámení. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv 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 nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 11 zákona (dle § 63 odstavce 11 zákona může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu Smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu).

**2.5.2.** Uživatel je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména o změnu identifikačních údajů, změnu nastavení služby nebo zřízení služby nové. Změny je možné provést jen se souhlasem poskytovatele a jen v takovém rozsahu, jaký plyne z žádosti a jaký je přípustný podle podmínek poskytovatele. Pokud neplatí další omezení u konkrétní služby nebo tarifu, tarif je možné měnit jedenkrát během daného účtovacího období. Pokud uživatel čerpá výhody u služby se závazkem, není dovoleno snížení měsíčního paušálu.

## **2.6. Ukončení závazku ze Smlouvy**

**2.6.1.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou může uživatel i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce **30 (třiceti) dnů**, pokud zákon, tyto Všeobecné podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

**2.6.2.** Spotřebitel má právo od Smlouvy odstoupit do 14 (čtrnácti) dnů ode dne jejího uzavření bez udání důvodů, pokud Smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (což tyto Všeobecné podmínky neumožňují) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele (mimo provozovnu poskytovatele).

**2.6.3.** Uživatel také může písemně vypovědět Smlouvu ohledně konkrétní služby s výpovědní dobou 30 (třiceti) dnů ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Zrušením jednotlivé služby není ukončen zbytek Smlouvy; ostatní sjednané služby zůstanou nedotčeny.

**2.6.4.** Je-li skutečné poskytování služby (jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech) narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může účastník, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze Smlouvy před koncem původně sjednaného období.

**2.6.5.** Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena nebo podmíněna úhradou paušálního odškodnění.

V případě, kdy účastník ukončí Smlouvu před koncem původně sjednaného období dáním výpovědi dle:

- odstavce 2.3.2. Všeobecných podmínek (tj. v případě automatického prodloužení smlouvy uzavřené na dobu určitou)
- odstavce 2.5.1. Všeobecných podmínek (tj. v případě takové změny smluvních podmínek poskytovatelem, pro kterou je možné Smlouvu vypovědět bezplatně)
- odstavce 2.6.4. Všeobecných podmínek (tj. v případě významné trvajícím nebo se často opakující odchylky od plnění uvedeného ve Smlouvě),

není povinen hradit žádnou úhradu za předčasné ukončení Smlouvy. Pokud zakoupil dotované koncové zařízení, je povinen doplatit poměrnou část jeho hodnoty podle Smlouvy, anebo v případě služby se závazkem částku odpovídající jejímu paušálu zbývajícimu do konce sjednané doby závazku, je-li tato částka nižší.

**2.6.6.** V případě zániku závazku ze Smlouvy na poskytování dané služby formou výpovědi nebo dohodou smluvních stran o ukončení před uplynutím doby trvání, na kterou byl závazek ze Smlouvy uzavřen, ke kterému došlo z jiných důvodů než podle odstavce 2.6.5. těchto Všeobecných podmínek, má poskytovatel vůči uživateli nárok na finanční odškodnění:

- u Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou: pokud závazek ze Smlouvy předčasně skončí do tří měsíců od uzavření, je uživatel povinen uhradit poskytovateli finanční odškodnění ve výši 1/20 součtu měsíčních paušálů ceny služby zbývajících do konce sjednané minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou nebo sjednané doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou. V případě dotovaného koncového zařízení se postupuje dle odstavce 2.6.5. těchto Všeobecných podmínek;
- u Smlouvy uzavřené s právnickou osobou: pokud závazek ze Smlouvy předčasně skončí, je uživatel povinen uhradit poskytovateli finanční odškodnění 20 % součtu měsíčních paušálů ceny služby zbývajících do konce sjednané minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou nebo sjednané doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou, a to pokud ve Smlouvě není sjednána jiná výše finančního odškodnění.

**2.7.** Pronajaté dotované zařízení je zařízení poskytnuté uživateli zdarma poskytovatelem v rámci objednané služby se závazkem trvání služby na dobu uvedenou ve Smlouvě, která činí minimálně 12 měsíců. V případě, kdy uživatel ukončí tento závazek předčasně, tj. před minimální dobou jeho trvání formou výpovědi nebo přenesením služby s využitím OKU kódu, je povinen uhradit poskytovateli:

- poplatek za dotované zařízení dle Ceníku poskytovatele platného ke dni ukončení závazku
- zřizovací poplatek za dotované zařízení dle Ceníku poskytovatele platného ke dni ukončení závazku.

Tyto poplatky jsou splatné ke dni ukončení závazku ze Smlouvy na poskytování dané služby, v rámci které bylo poskytovatelem poskytnuto zdarma dotované zařízení. Pronajaté dotované zařízení zůstává v majetku poskytovatele.

**2.8.** Zánikem závazku Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu a práva a povinnosti stran, které ze své povahy mají platit i po ukončení Smlouvy (např. povinnost uživatele vrátit zařízení, právo poskytovatele doúčtovat platby v souladu s Ceníkem služeb a těmito Všeobecnými podmínkami a povinnost uživatele je zaplatit). Při zániku Smlouvy jsou strany povinny splnit své dosud nevyrované závazky ve lhůtě nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne zániku Smlouvy, pokud v rámci jednotlivých závazků stran nebyla stanovena jiná lhůta pro plnění, která má v takovém případě přednost.

**2.9.** Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy, či řádné plnění sjednané ve Smlouvě.

### **3. Práva a povinnosti poskytovatele**

**3.1.** Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu se Smlouvou a jejími nedílnými součástmi, tj. Ceníkem služeb, těmito Všeobecnými podmínkami a Technickou specifikací služeb a dále v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

**3.2.** Poskytovatel zaručuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě a že má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice. Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

**3.3.** Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služby jejím zprovozněním, a to dnem uvedeným ve Smlouvě a pokud tento den není ve Smlouvě sjednán, pak v termínu do 30 (třiceti) dnů ode dne uzavření Smlouvy. Uživatel je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a dále i jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud uživatel potřebnou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, než bude nezbytná součinnost ze strany uživatele poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 14 (čtrnáct) dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy a uživatel je povinen uhradit poskytovateli v plné výši náklady poskytovatele spojené s jeho snahou o zprovoznění služby.

**3.4.** Umístí-li poskytovatel k uživateli zařízení určené pro poskytování služby, zůstává toto zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní jež je definováno ve specifikaci služby. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz koncového zařízení uživatele.

**3.5.** Po prvotním zprovoznění služby je poskytovatel povinen předat uživateli parametry pro přístup uživatele do sítě, popřípadě budou uživateli sděleny na telefonním čísle poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout uživateli telefonickou pomoc při konfiguraci přístupu uživatele, a to do 48 (čtyřiceti osmi) hodin po zprovoznění propojení mezi uzlem poskytovatele a uživatele.

**3.6.** Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Poskytovatel dále může dočasně přerušit poskytování služby:

- při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch;
- z důvodu daných zákonem nebo na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu, o kterých, pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí;
- v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;



- nezaplatil-li uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel uživateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná;
- z dalších důvodů uvedených ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách, zejména na základě porušení jiné povinnosti ze strany uživatele (např. z důvodu nepotvrzení předávacího protokolu o zprovoznění služby uživatelem nebo na základě skutečností uvedených v odstavci 4.8. těchto Všeobecných podmínek atd.).

Poskytovatel obnoví poskytování služby v přiměřené lhůtě poté, co odpadne důvod pro přerušení poskytování služby. V případě, že bylo poskytování služby přerušeno z důvodů spočívajících na straně uživatele, je uživatel povinen i po dobu, co poskytování služby bylo přerušeno, hradit měsíční cenu služby, popřípadě i další poplatky stanovené v Ceníku služeb.

**3.7.** Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, při čemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost způsobilé osoby uživatele a pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady i vstup poskytovatele do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel neodpovídá za bezporuchový chod připojení, ani za jeho technické prostředky.

**3.8.** Poskytovatel není povinen řešit nefunkčnost připojení uživatele v případě, že se jedná o závadu způsobenou virem nebo neodborným zásahem uživatele do nastavení počítače. V tomto případě poskytovatel účtuje sazbu dle Ceníku, pokud je v Ceníku poskytovatele stanovena.

**3.9.** Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a uživatel není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy.

**3.10.** Poskytovatel je oprávněn při korespondenci s uživatelem užívat e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve Smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli do této schránky se považuje bez dalšího za doručenou.

#### **4. Práva a povinnosti uživatele**

**4.1.** Uživatel má právo na užívání služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím Smlouvou stanoveným podmínkám a současně se zavazuje užívat služby v souladu se Smlouvou a s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích. Při užívání služby nesmí uživatel porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.

**4.2.** Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení navazující na zařízení poskytovatele budou mít platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. V případě že bude uživatel používat k připojení své vlastní zařízení, musí se jednat o zařízení homologované a schválené pro prodej a provoz v ČR a musí být instalováno tak, aby svým provozem nenarušovalo ostatní uživatele, či poskytovatele bezdrátového připojení. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní je poskytovatel oprávněn okamžitě odpojit uživatele od své sítě a ukončit službu formou odstoupení od Smlouvy. Jestliže správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.

**4.3.** Uživatel je povinen umožnit poskytovateli v místě koncového bodu sítě provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s montáží technických zařízení poskytovatele, tak jako s jeho opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním či demontáží apod. Uživatel přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u uživatele umístěno. Uživatel je povinen toto zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou.

**4.4.** Uživatel má právo užívat zařízení poskytovatele pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Uživatel není oprávněn používat instalovaná technická zařízení poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla dle Smlouvy poskytnuta, ani jakkoli upravovat jejich konfiguraci, či tyto přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel není oprávněn k technickým zařízením poskytovatele umožnit připojení třetích osob.

**4.5.** Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli písemně nebo elektronickou poštou, na e-mailovou adresu poskytovatele, změnu všech svých identifikačních údajů, uvedených ve Smlouvě pod položkou „uživatel“. Tyto změny je uživatel povinen oznámit poskytovateli do 7 (sedmi) dnů, ode dne, kdy k nim došlo. Výše uvedeným způsobem nelze měnit podmínky sjednané Smlouvou.

**4.6.** Uživatel je oprávněn pro korespondenci s poskytovatelem využívat e-mailovou schránku poskytovatele uvedenou v záhlaví Smlouvy, to pak s výjimkou uvedenou v odstavci 7.3. těchto Všeobecných podmínek (uplatnění reklamace). V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s poskytovatelem, nenesou poskytovatel odpovědnost za doručení zprávy.

**4.7.** Uživatel se zavazuje:

- a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn,
- b) nepoužívat služby a zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům,
- c) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů zařízení uživatele) a nepodnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele,
- d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

**4.8.** V případě, že uživatel poruší svůj závazek uvedený v odst. 4.7. nebo nastane skutečnost zakázaná v odst. 4.7. těchto Všeobecných podmínek, je poskytovatel oprávněn poskytování služby na dobu nezbytně nutnou přerušit bez předchozího upozornění uživatele.

**4.9.** Uživatel nesmí bez souhlasu poskytovatele měnit parametry, které mu byly přiděleny, zejména IP adresy a fyzické adresy adaptéru – MAC. Při jakékoliv takovéto neoprávněné změně, nemá uživatel právo reklamovat službu, popřípadě jeho reklamacie bude uznána jako neoprávněná a zpoplatněna. Jelikož uživatel takovýmto jednáním (změnou síťových adres) může narušit správnou funkci připojení ostatních uživatelů, může mu poskytovatel vyměřit finanční spoluúčast na případném odškodnění poškozených uživatelů jeho jednáním a účtovat hodinovou sazbu za čas, který poskytovatel potřeboval ke sjednání nápravy. V případě, že poskytovatel přidělil uživateli IP adresu, je uživatel povinen uvolnit ji v den, kdy Smlouva byla ukončena.

Při zániku Smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů, a to ve funkčním a nepoškozeném stavu. Tuto povinnost je uživatel povinen splnit ve lhůtě sjednané Smlouvou a pokud ve Smlouvě není lhůta stanovena, pak ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů ode dne zániku Smlouvy. V případě, že v uvedené lhůtě uživatel kompletní instalované zařízení poskytovateli nevrátí buď vůbec, nebo jen částečně nebo zařízení nebude ve funkčním nepoškozeném stavu, je uživatel povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši **3.000Kč**. Pokud uživatel poruší jiný ze svých závazků uvedených ve Smlouvě a jejích nedílných součástí, má vůči němu poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši **2.000Kč**, pokud ve Smlouvě či v těchto Všeobecných podmínkách není upraveno jinak.

## 5. Změna poskytovatele

**5.1.** Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

**5.2.** Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu provede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

**5.3.** Žádost podle odstavce 5.2 těchto Všeobecných podmínek musí obsahovat alespoň:

- identifikační údaje účastníka,
- identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout,
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

**5.4.** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

**5.5.** Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 (jednoho) pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 5.3. těchto Všeobecných podmínek vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek do

doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 (jeden) pracovní den.

**5.6.** K zániku závazku ze smlouvy na poskytování služby přístupu k internetu uzavřené s opouštěným poskytovatelem dojde dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

## **6. Cena a platební podmínky**

**6.1.** Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou a aktuálním Ceníkem služeb, který je přístupný na webových stránkách poskytovatele.

**6.2.** Poskytovatel je oprávněn Ceník služeb měnit. Poskytovatel je oprávněn účtovat uživateli aktivační, deaktivaci či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem služeb, pokud v daném případě není dohodnuto jinak. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.

**6.3.** Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Cena služeb (měsíční paušál), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce na tento měsíc, se splatností do 15. dne fakturovaného období. Pokud není dohodnuto jinak, jsou aktivační a jiné jednorázové poplatky uživateli účtovány po zprovoznění služby a poplatek související s ukončením služby (deaktivační poplatek) je účtován po ukončení služby, a to u všech poplatků se splatností do 7 (sedmi) dnů ode dne vystavení faktury. Cenu služeb je uživatel povinen hradit poskytovateli od data zahájení poskytování služby. Poskytovateli náleží právo na úhradu ceny služeb a pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda uživatel sjednanou službu z vlastní vůle skutečně užíval.

**6.4.** Vyúčtovaná částka je uživatelem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně hotovostní platbou na příslušných provozovnách poskytovatele. Daň z přidané hodnoty (DPH) je v ceně služby a v ceně poplatku zahrnuta ve výši platné ke dni uzavření této smlouvy. V případě změny výše DPH upraví poskytovatel v souladu s novou sazbou DPH celkovou cenu služby či poplatku.

**6.5.** V případě prodlení uživatele s úhradou ceny služeb nebo poplatku, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý i započatý den svého prodlení.

**6.6.** V případě prodlení uživatele se zaplacením ceny za poskytnuté služby je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek, a to ve výši dle Ceníku služeb nebo dle příslušných obecně závazných právních předpisů.

**6.7.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za uživatelem oproti jakýmkoliv pohledávkám uživatele za poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za uživatelem. Poskytovatel má vůči uživateli nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

**6.8.** Uživatel není oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za poskytovatelem oproti jakékoliv pohledávce poskytovatele za uživatelem. Uživatel není oprávněn postoupit svoji pohledávku za poskytovatelem třetí osobě.

## **7. Úroveň kvality služby, závady a poruchy**

**7.1.** Parametry služby, tedy rychlost stahování a odesílání dat uvedená v Ceníku služeb a v Technické specifikaci služeb jsou maximální hodnoty, jedná se o inzerovanou rychlost.

**U kabelového připojení** se za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat považuje rychlost, kterou může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 60% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

**U bezdrátové technologie** se za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat považuje rychlost, kterou může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 60% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

**7.2.** Rychlost přenosu dat, či kvalita služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti uživatele. Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti, kdy zpravidla snižuje přenosovou rychlost. Měření rychlosti je nutné provádět na koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných

hodnot. Za velkou trvající odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání 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. Při výpadku služby (odstavec 7.1.) nebo při nedodržení parametrů služby (odstavec 7.2.), má uživatel právo reklamace služby v souladu s článkem VIII. těchto Všeobecných podmínek.

**7.3.** Uživatel bere na vědomí, že při poskytování služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení služby, popř. k přerušení poskytovaných služeb. Pokud takovouto skutečnost lze předvídat, oznámí ji poskytovatel uživateli předem prostřednictvím elektronické pošty nebo prostřednictvím webové stránky poskytovatele. V případě tohoto oznámení poskytovatele nemá uživatel povinnost oznámit závadu způsobem uvedeným v odstavci 7.4. těchto Všeobecných podmínek.

**7.4. Hlášení závad a poruch služby:** v případě zjištění závady nebo poruchy v poskytování služby, je uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit telefonicky na číslo: +420605228060 anebo na e-mailovou adresu poskytovatele: [info@emkrumlov.net](mailto:info@emkrumlov.net) (v případě služeb v síti emkrumlov.net) anebo na [info@podorlicko.net](mailto:info@podorlicko.net) (v případě služeb v síti podorlicko.net). Telefonické oznámení je třeba doplnit nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin písemným oznámením doručeným poskytovateli (i formou e-mailu), kdy toto oznámení je uplatněno okamžikem jeho doručení poskytovateli.

**7.5.** Poskytovatel je povinen odstranit závadu v poskytování služby, spočívající v jeho zařízeních, ve lhůtě nejpozději 48 (čtyřiceti osmi) hodin od okamžiku, kdy mu došlo hlášení o závadě či poruše služby. Poskytovatel není v prodlení s odstraněním poruchy či závady v případě, že tyto spočívají na straně uživatele nebo z důvodu objektivních (např. neumožnění přístupu ke koncovému bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie apod.).

**7.6.** Náklady na odstranění závady nese poskytovatel, to pak s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo osoba, jíž umožnil přístup k zařízení poskytovatele anebo, jde-li o závadu způsobenou koncovým zařízením nebo na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění této závady, a to dle aktuálního Ceníku služeb.

**7.7.** V případě prodlení poskytovatele s odstraněním závady delším než 10 (deset) dní po sobě jdoucích od doručení nahlášení závady nebo poruchy služby poskytovateli, je uživatel oprávněn od Smlouvy v době trvání tohoto prodlení poskytovatele s odstraněním poruchy či závady jednostranně odstoupit.

**7.8.** Oznámí-li uživatel poskytovateli poruchu či závadu služby, ačkoliv v poskytování služeb k poruše ani k závadě nedošlo, nese uživatel náklady poskytovatele, které poskytovatel na základě tohoto bezdůvodného oznámení uživatele vynaložil, a to dle aktuálního Ceníku služeb.

**7.9.** Za poruchu či závadu služby se nepovažuje:

- snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Plánované pravidelné údržby jsou poskytovatelem zpravidla oznamovány předem na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k tomu, že pravidelná údržba nepřesáhne 8 (osm) hodin v kalendářním měsíci. Při překročení této doby má uživatel právo požadovat přiměřené snížení ceny služby;
- přerušení služby dle odstavce 3.6. těchto Všeobecných podmínek.

## **8. Reklamační a mimosoudní řešení sporů**

**8.1.** Uživatel má právo na uplatnění reklamace směřující proti rozsahu a kvalitě služeb nebo proti výši účtované ceny služeb.

### **8.2. Reklamační lhůty:**

- reklamací na vyúčtování ceny nebo poplatku je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny nebo poplatku dodáváno, je uživatel oprávněn reklamaci uplatnit do 2 (dvou) měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtované ceny služby nebo poplatku. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu se nelze odvolat.
- reklamací na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**8.3. Uplatnění reklamace.** Reklamace se uplatňuje písemně poštou (doporučeně s dodejkou) na adresu sídla poskytovatele nebo elektronickou zprávou na e-mailovou adresu poskytovatele: [info@emkrumlov.net](mailto:info@emkrumlov.net) (v případě služeb v síti emkrumlov.net) anebo na [info@podorlicko.net](mailto:info@podorlicko.net) (v případě služeb v síti podorlicko.net). Za den uplatnění reklamace se považuje den odeslání reklamace (v případě poštovní přepravy doporučeně s dodejkou). Reklamace musí obsahovat označení účastníka (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště; u právnické osoby obchodní firma, IČ, sídlo), místo instalace služby, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace ceny navíc také označení dokladu, kterou byla cena účtována a spornou částku a sporné období.

**8.4. Vyřízení reklamace.** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že reklamace na vyúčtování ceny nebo poplatku bude shledána oprávněnou, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch uživatele, vrátit mu rozdíl ceny nebo poplatku nejpozději do 1 (jednoho) měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn tuto povinnost splnit formou použití přeplatku přednostně na vyrovnání splatných závazků uživatele. Pokud takové závazky neexistují, poskytovatel vrátí uživateli přeplatek formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování ceny služby. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba ceny služby, uhradí poskytovatel nezapočtenou část uživateli převodem na bankovní účet určený uživatelem nebo v hotovosti v provozovně poskytovatele. Pokud reklamace na poskytovanou službu bude shledána oprávněnou, tedy pokud bylo službu možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

**8.5. Námitka proti vyřízení reklamace.** Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci nebo není-li jeho reklamace vyřízena vůbec nebo včas, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

**8.6. Mimosoudní řešení sporů.** Vznikne-li mezi uživatelem a poskytovatelem spor, který se nepodaří urovnat smírně, může se uživatel obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Český telekomunikační úřad. Internetová stránka tohoto orgánu je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nebo na Českou obchodní inspekci. Podrobné informace jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>.

**8.7. Reklamace zařízení poskytovatele.** Postup na vyřizování reklamací dle čl. VIII. těchto Všeobecných podmínek se nevztahuje na věci pronajaté, zapůjčené nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecně závazné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

## 9. Odpovědnost za škodu

**9.1.** Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením jeho smluvních povinností ze Smlouvy a jejích nedílných součástí. Poskytovatel odpovídá za funkčnost sítě, zařízení a technických prostředků pouze po koncový bod sítě, kdy nezaručuje kompatibilitu přijímacích zařízení používaných jinými operátory, poskytovateli či prodejci.

**9.2.** V případě poruchy či závady služby se nároky uživatele řídí článkem VIII. těchto Všeobecných podmínek. V těchto případech není poskytovatel povinen v souladu s ustanovením § 64 odstavce 12 zákona hradit uživateli škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. V ostatních případech odpovídá poskytovatel za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši pět tisíc korun českých, není-li dohodnuto jinak. Ušlý zisk se nehradí.

**9.3.** Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou z důvodů, které nejsou poskytovatelem ovlivnitelné (např. omezená provozuschopnost technických a programových prostředků, nebo z důvodu interference – rušení rádiového signálu, atmosférických vlivů apod.). Poskytovatel neodpovídá ani za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinnosti, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za vyšší moc se považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky exploze, sesuvy půdy apod.

**9.4.** Poskytovatel nenes odpovědnost za informace, údaje a data dostupná v síti Internet a za jakékoliv škody uživatele vzniklé přístupem třetích osob ke koncovému zařízení uživatele nebo za ztráty dat uživatele na jeho koncovém zařízení. Poskytovatel také neručí za jednání uživatele a za škody, které uživatel případně způsobí třetí osobě.

## **10. Závěrečná ustanovení**

**10.1.** Bude-li některé ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí.

**10.2.** Uživatel vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy beze změny.

**10.3.** Uživatel není oprávněn převést nebo postoupit Smlouvu na třetí osobu.

**10.4.** Práva a povinnosti těmito všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

**10.5.** Spory vzniklé při poskytování služeb dle Smlouvy a jejích nedílných součástí budou řešeny především smírnou cestou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů České republiky. Spory mezi uživatelem a poskytovatelem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě v souladu s ustanovením § 129, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. rozhoduje Český telekomunikační úřad.

**10.6.** Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1.1.2024 a v celém svém rozsahu nahrazují předchozí.