

# Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti RAZDVANET.cz NETYX, s.r.o.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) byly vydány v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 1751 a násl.).

## 1. Předmět VSP

Tyto VSP upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle mezinárodně a vnitrostátně uznávaných standardů a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „Služby“), na základě Smlouvy o poskytování těchto služeb mezi Poskytovatelem a Uživatelem, a to včetně služeb poskytovaných pod obchodní značkou „RAZDVANET“ inzerovaných na webových stránkách Poskytovatele na adrese [www.razdvanet.cz](http://www.razdvanet.cz) (dále jen „webových stránkách Poskytovatele“).

### 1. 1. Rozsah VSP

Tyto VSP se vztahují na služby týkající se přístupu k síti internet, služby přenosu rozhlasových a televizních signálů, služby týkající se IP telefonie a doplňkové služby k těmto službám, jsou-li předmětem nabídky Poskytovatele.

## 2. Poskytovatel a Uživatel

Poskytovatelem služeb je společnost RAZDVANET.cz NETYX, s.r.o. se sídlem Dolní náměstí 305/21, 746 01 Opava, IČ 03507947, vedená u Krajského soudu v Ostravě pod číslem C 60297 (dále jen „Poskytovatel“ nebo „RAZDVANET“).

Uživatelem služeb se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s RAZDVANET platnou Smlouvu. Zájemcem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba jevící zájem o služby RAZDVANET.

### 2. 1. Poskytování Služeb

Předmětem poskytování televizních služeb je dle Smlouvy s Uživatelem a dle VSP závazek Poskytovatele, že po dobu trvání sjednaného předplatného bude Uživateli poskytovat ve spolupráci s třetími stranami převzaté televizní vysílání ve smyslu zák. 231/2001, o provozování rozhlasového a televizního vysílání, nebo přístup k televiznímu a rozhlasovému vysílání (dále jen televizní služby). Předmětem poskytování služeb je dále dle Smlouvy s Uživatelem poskytování přístupu k síti internet, služby týkající se IP telefonie a všechny doplňkové služby k výše vyjmenovaným. Uživatel bere na vědomí, že v případě poskytování televizních služeb nenese Poskytovatel odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v jejich časovém rozvrhu a za jejich dostupnost (např. poruchy na satelitu, závady technologie majitele programu, živelné katastrofy apod.). Poskytovatel neodpovídá za kvalitu programů za předávacím technologickým místem Poskytovatele. Poskytovatel také neodpovídá za dodávku nebo zhoršení kvality nebo přerušení dodávky na trase od předávacího místa Poskytovatele, tak i za případné nevhodné připojení koncového zařízení k TV nebo rozhlasovému přijímači, popř. za závady na vlastních televizních a rozhlasových přijímačích, PC, apod. Za účelem pravidelného servisu zařízení a technologií mohou být některé programy nedostupné, vždy však pouze na nezbytnou dobu potřebnou k provedení servisního nebo technologického úkonu.

## 3. Smlouva a její uzavírání

Služby jsou vždy poskytovány na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), přičemž VSP jsou vždy její nedílnou součástí.

### 3. 1. Uzavírání Smlouvy

Smlouva se uzavírá výhradně písemnou formou, a to:

- a) na obchodních místech Poskytovatele;
- b) formou prostředků komunikace na dálku (poštovní služby).

Smlouva je platná a účinná okamžikem podpisu Poskytovatelem a Uživatelem. V případě uzavírání Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku je Smlouva uzavřena v okamžiku, kdy je Poskytovateli doručena podepsaná Smlouva Zájemcem/Uživatelem. Výjimečně se lze v odůvodněných případech domluvit na zaslání podepsaného skenu smlouvy elektronicky (e-mailem).

Vyplnění formuláře na webových stránkách Poskytovatele není nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Po vyplnění formuláře bude Zájemce kontaktován a návrh Smlouvy mu bude zaslán.

### 3. 2. Podmínky uzavření Smlouvy

Při uzavírání Smlouvy je Zájemce povinen uvést údaje, které jsou vyžadovány ve Smlouvě. V případě, že za fyzickou osobu jedná zástupce, je povinen kromě předložení svých identifikačních údajů a údajů osoby, za kterou jedná, také předložit plnou moc, ve které je vyjádřen souhlas se zastoupením.

Pokud Zájemce požaduje poskytování Služeb v objektu, ke kterému má užívací právo (nájem), může být vyzván také k doložení souhlasu majitele objektu. Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.

### 3. 3. Překážky uzavření Smlouvy

Poskytovatel si vyhrazuje právo smlouvu neuzavřít v případě, že Zájemce:

- a) úmyslně uvedl nesprávné údaje nutné k uzavření Smlouvy (3. 2.), nebo je odmítl prokázat příslušnými doklady,
- b) v minulosti neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům, nebo Poskytovatel

- c) důvodně předpokládá, že své závazky nebude plnit,
- d) vstoupil do likvidace, nebo u něj bylo zahájeno insolvenční řízení,
- e) VSP odmítl přijmout, nebo je přijal s výhradou,
- f) odmítl složit požadované zálohy a jistoty v souladu s aktuálními ceníky služeb nebo nabídkami, které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele (dále jen souhrnně „Ceník/Ceníky“),
- f) místo odběru služby není způsobilé k jejímu zřízení a řádnému užívání, nebo je technicky či ekonomicky obtížné službu zřídit.

V případě, že Poskytovatel z výše uvedených důvodů Smlouvu neuzavře, vyrozumí o tomto Závazce, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů.

### 3. 4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. V případě Zvýhodněných nabídek (6. 5.) smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě jako minimální doba užívání služeb či obdobně (dále jen „minimální závazek“) nezaniká, služby jsou poté automaticky zpoplatněny dle platných Ceníků, pokud se cena v rámci Zvýhodněné nabídky liší, a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud:

- a) Uživatel vyrozumí Poskytovatele, že po uplynutí doby minimálního závazku si nepřejde služby dále využívat, a to nejpozději 30 kalendářních dnů před koncem uplynutí doby minimálního závazku,
- b) smluvní strany se již při uzavření smlouvy dohodnou jinak (např. datový tarif bude po uplynutí doby minimálního závazku převeden na nižší s obdobnou cenou, jako byla cena vyššího tarifu ve Zvýhodněné nabídce apod.),
- c) Poskytovatel kontaktuje Uživatele nebo Uživatel kontaktuje Poskytovatele a sjednají si prodloužení Zvýhodněné nabídky při uzavření nové Smlouvy nebo Dodatku ke stávající Smlouvě.

### 3. 5. Ukončení Smlouvy

#### 3. 5. 1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu lze vypovědět pouze písemnou formou, a to buď zasláním výpovědi na provozovnu (Dolní náměstí 305/21, 746 01 Opava), nebo na obchodních místech Poskytovatele. Výpovědní doba činí 30 dní od doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se Uživatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak. Pokud si smluvní strany dohodnou kratší výpovědní dobu vzhledem k přihlídnutí k okolnostem vedoucím k ukončení smluvního vztahu, k výše uvedené výpovědní době se nepřihlíží.

Při výpovědi jednotlivé služby, která je podřazena pod některou ze Smluv uzavřených s Poskytovatelem, platí stejné podmínky, jako při výpovědi Smlouvy.

#### 3. 5. 2. Odstoupení od Smlouvy

Odstoupit od Smlouvy lze vždy pouze v písemné formě.

Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo smlouvu vypovědět (bez jakýchkoli sankcí za předčasné ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele) v případě, že:

- a) jde o jednostrannou změnu smlouvy ze strany Poskytovatele, která dle ZEK zakládá právo Uživatele Smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti takovéto změny (jedná se o změny uvedené v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK; právo ukončit Smlouvu v takovém případě nevzniká, jde-li o změnu smlouvy v důsledku změny právních předpisů nebo v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, právo nevzniká rovněž v případě, kdy by takový postup byl případem zjevného zneužití práva),
- b) Poskytovatel neoprávněně nedodává službu Uživateli déle než 30 kalendářních dnů.

Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy, v případě, že:

- c) Uživatel porušuje VSP nebo ustanovení plynoucí ze Smlouvy nebo jejich jiných nedílných součástí (specifikovaných v bodě 3. 6.),
- d) Uživatel používá jiná zařízení nesplňující technické požadavky pro užívání služeb,
- e) splňuje některou z podmínek uvedenou v bodě 3. 3.,
- f) Uživatel užívá síť a poskytované služby k jiným účelům, než pro které byla s Poskytovatelem uzavřena Smlouva,
- g) Uživatele se dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku nebo s Poskytovatelem komunikovat odmítá,
- h) Uživatel odmítl odstranit „vadný stav“ uvedený v některém z bodů c) – f) ve lhůtě pro tento účel vymezené Poskytovatelem,
- i) Uživatel vstoupil do likvidace, nebo u něho bylo zahájeno insolvenční řízení,
- j) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které zapříčiňují nemožnost poskytování služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

#### 3. 5. 3. Opožděné placení vyúčtování za služby

V případě prodlení Uživatele s platbou za poskytnuté služby na tuto skutečnost Poskytovatel Uživatele prokazatelně upozorní upomínkou (bod 6. 2.) a poskytne náhradní lhůtu k plnění, která není kratší než 1 týden. Nedojde-li k úhradě vyúčtování ani v této náhradní lhůtě, je Poskytovatel oprávněn služby omezit (blokace služeb). V případě prodlení Uživatele s placením nejméně dvou po sobě jdoucích nebo tří a více vyúčtování je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a služby odpojit. Pokud z tohoto důvodu Poskytovatel odpojí přípojku Uživatele, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil. V takovém případě není Poskytovatel povinen Uživatele jakkoli o odstoupení od Smlouvy vyrozumívat.

### 3. 6. Součásti Smlouvy

Nedílnými součástmi Smlouvy jsou vždy tyto VSP, všechny Ceníky vztahující se k poskytované službě a další dokumenty, které byly ve Smlouvě výslovně jako její součást označeny (např. Specifikace služeb, Dodatek ke Smlouvě). U některých služeb je Uživatelům vydáván také Předávací protokol. Všechny dokumenty jsou vždy dostupné v aktuálním znění na webových stránkách Poskytovatele.

### **3. 7. Zřízení Služeb, lhůta pro zahájení poskytování služeb**

Zřízení služeb je zpoplatněno dle platného Ceníku. Aby mohly být služby zřízeny, musí mít Závazce/Uživatel v objektu, ve kterém chce služby využívat, zakončenou pevnou telekomunikační sítí. Zprovoznění služeb v některých případech probíhá za součinnosti třetích stran (zejména spol. CETIN a.s. či jiných ze skupiny NETYX). V ceně za zřízení Služby je zahrnuta práce servisního technika a materiál nutný ke zřízení Služby. Cena za zřízení služeb může být souhrnně označována také slovním spojením „Aktivační poplatek“ nebo „Zřizovací poplatek“. Uživatel je povinen při zřizování Služeb poskytnout potřebnou součinnost. Uživatel podpisem Smlouvy výslovně souhlasí se zřízením, zapojením, případně aktivací služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy. Pro případ, že se zapojením služeb ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy nesouhlasí, bude toto ustanovení ze Smlouvy vypuštěno a poskytování služeb započne do 15 dnů od uplynutí lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatелеm jinak, započne poskytování služeb Uživateli dle uzavřené Smlouvy ve lhůtě do 30 dnů od jejího uzavření.

## **4. Změny údajů a Smlouvy**

### **4. 1. Změna údajů**

Uživatel je povinen Poskytovateli nahlásit změnu osobních údajů, které při uzavírání Smlouvy uvedl, a to nejpozději do 14 kalendářních dnů od faktického provedení jejich změny.

Poskytovatel je povinen Uživateli oznámit změny všech údajů souvisejících s poskytováním Služeb, zejména pak změny v technických údajích, které Uživatel potřebuje znát k řádnému využívání poskytovaných Služeb, a to bez zbytečného odkladu.

### **4. 2. Změna Smlouvy**

#### **4. 2. 1. Změna Smlouvy ze strany Uživatele**

Změna Služeb se provádí vždy písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem). Poskytovatel si vyhrazuje právo ověřit identitu Uživatele.

Změna nabývá platnosti prvním dnem měsíce následujícího po provedení změny, není-li dohodnuto jinak.

#### **4. 2. 2. Změna Smlouvy ze strany Poskytovatele**

Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit VSP i Smlouvu a její jednotlivé části. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o změnách v každé své provozovně a dále způsobem umožňujícím dálkový přístup (webové stránky Poskytovatele), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn. Zároveň je Poskytovatel povinen Uživateli o uveřejnění informovat.

Rozsah možných jednostranných změn:

- |                                                                                 |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| - cena Služeb                                                                   | - podmínky vyúčtování a doručování |
| - parametry Služeb                                                              | - platební podmínky                |
| - podmínky uplatňování reklamací a způsob jejich řešení                         | - změna Služeb                     |
| - rozsah práv a povinností Poskytovatele a Uživatele                            | - podmínky Zvýhodněných nabídek    |
| - rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služeb a způsob jejich oznámení |                                    |

Jedná-li se o změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je Poskytovatel povinen informovat Uživateli v souladu s ust. § 63 odst. 6 ZEK nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takovýchto změn také o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny. V případě poskytování televizních služeb bere Uživatel na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn změnit programovou nabídku i v průběhu předplatného období, maximálně v rozsahu 35% programové nabídky ke dni uzavření Smlouvy. Do změny programové nabídky se nezapočítává rozšíření programů. Poskytovatel je oprávněn zrušit i celou programovou nabídku nebo nabídky po skončení předplatného období bez náhrady, v průběhu předplatného období za náhradu příslušné části omezení. Pokud je programová nabídka změněna v průběhu předplatného období o více než 35 %, má Uživatel nárok ukončit Smlouvu bez výpovědní doby, tedy okamžitě, nebo může požádat o slevu ve výši 35% z ceny za předplatné období, v němž došlo k takovéto změně.

## **5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Uživatele, Zákaznická podpora a servisní služby**

### **5. 1. Práva a povinnosti Poskytovatele**

Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení VSP oprávněn:

- zpracovávat osobní údaje Uživatele, s ním sepsané Smlouvy a další dokumenty a údaje, které souvisí se smluvním vztahem Uživatele a Poskytovatele, a to v souladu s platnými právními předpisy, informace o zpracovávání osobních údajů jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele,
- ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Závazce podpisem Smlouvy souhlasí, při kontaktu s Uživatелеm je Poskytovatel oprávněn požadovat jeho identifikaci, to vše s ohledem na maximální míru ochrany Uživatele; s každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Uživatелеm,
- ze závažných provozních nebo technických důvodů přerušit nebo omezit poskytování dodávaných Služeb na

- d) dobu nezbytně nutnou k odstranění hrozící škody,
- d) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v krizových stavech (branná pohotovost, živelná pohroma, epidemie, apod.),
- e) omezit nebo přerušit poskytování Služeb z legislativních důvodů v případě, že Poskytovateli bude uložena zákonná povinnost toto učinit,
- f) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Služby nebo síť Poskytovatele, a to i prostřednictvím třetí osoby, nebo že Uživatel užívá Služby způsobem, který má negativní dopad na poruchovost sítě Poskytovatele, nebo který negativně ovlivňuje kvalitu poskytovaných Služeb,
- g) požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (padesát tisíc korun českých) za nepovolené připojení, rozbočení, pře prodej Služeb, nebo zásah do rozvodu sítě, přičemž povinnost tuto smluvní pokutu uhradit Poskytovateli vzniká také Uživatelům, který takovýto zásah jen umožnili třetím osobám, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody,
- h) monitorovat provoz sítě a prověřovat dalšími technickými prostředky, zda nedochází ke zneužití Služeb, přičemž se Uživatel zavazuje poskytnout k tomuto potřebnou součinnost,
- i) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že Uživatel porušuje tyto VSP nebo ustanovení uvedená ve Smlouvě a jejich nedílných součástech,
- j) omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě, že se Uživatel dlouhodobě nedaří kontaktovat ani písemnou formou, ani prostředky komunikace na dálku.

Poskytovatel je zejména povinen:

- a) udržovat své síť v provozním a technickém stavu způsobilém k poskytování Služeb v obvyklé kvalitě v souladu s VSP a dalšími specifickými požadavky objednané Služby,
- b) odstraňovat závady na síti i u zákazníků (pokud závada nevznikla vinnou zákazníka) nejpozději do 72 hodin od zjištění závady, to platí i v případech, kdy závada vznikla v důsledku zásahu vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku a je technicky možné a v silách Poskytovatele ji do 72 hodin odstranit, v opačném případě tuto závadu Poskytovatel odstraní bez zbytečného odkladu.

## 5. 2. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel je oprávněn zejména:

- a) řádně užívat Služby poskytované Poskytovatelem dle uzavřené Smlouvy, přičemž se zakazuje jejich pře prodej třetím stranám,
- b) požadovat po Poskytovateli informace o Službách, jež mu byly (budou) zřízeny, a to zejména jejich technické nastavení, informace o výši své dlužné částky a další informace spojené s vyúčtováním Služeb,
- c) neprodleně ohlašovat poruchy Služeb na e-mail: razdvanet@razdvanet.cz (dále jen „e-mail Poskytovatele“) nebo na telefonní číslo zákaznické linky 597 597 597 (dále jen „zákaznická linka Poskytovatele“) (hovorné dle tarifu operátora).

Uživatel je kromě povinností vyplývajících z těchto VSP zejména povinen:

- a) neprovádět změny ani jiným způsobem zasahovat do koncových zařízení sítě Poskytovatele,
- b) řádně a včas platit za poskytované Služby,
- c) chránit údaje Poskytovatele, o kterých se během užívání Služeb dozvěděl a nesdělovat tyto třetím osobám,
- d) dostavit se na písemnou výzvu nebo výzvu prostřednictvím e-mailu k osobnímu projednání závažných záležitostí týkajících se poskytovaných Služeb na obchodní místo Poskytovatele nebo na místo dohodnuté s Poskytovatelem, a to ve sjednaný datum a čas,
- e) nezneužívat výhod poskytovaných v rámci Zvýhodněných nabídek, a to zejména nevyužívat Zvýhodněnou nabídku v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Uživatele, ledaže Uživatel prokáže, že se jedná o standardní využití Služby, nebo podá Poskytovateli uspokojivé vysvětlení.

## 5. 3. Zákaznická podpora a servisní služby

Uživatel je oprávněn hlásit případné poruchy služby na zákaznickou linku Poskytovatele. Volání na tuto linku je zpoplatněno dle ceníku operátora Uživatele. Pro jakoukoli komunikaci s Poskytovatelem lze využít také e-mailovou adresu Poskytovatele.

Jedná-li se o poruchu služeb z důvodů na straně Uživatele, je zásah servisního technika, resp. servisní služba, která může mj. spočívat i v telefonické konzultaci, zpoplatněna.

## 6. Cena a její vyúčtování, platební podmínky, Zvýhodněné nabídky

Ceny jednotlivých Služeb jsou upraveny v Cenících dostupných na webových stránkách Poskytovatele, přičemž Ceníky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Vyúčtování je Uživatelům zasíláno do zabezpečeného internetového úložiště, přístupové údaje a URL adresa úložiště je vždy uvedena ve Smlouvě. To neplatí, dohodou-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak (zasílání faktur na elektronickou adresu apod.).

### 6. 1. Platební podmínky

- 6. 1. 1. Způsob platby za poskytnuté Služby a její výše je vždy stanovena ve Smlouvě. Uživatel odpovídá za to, že úhrada ceny za poskytnuté Služby bude provedena řádně a ve sjednané lhůtě. Pokud lhůta nebyla sjednána, platí, že je Uživatel povinen platbu provést vždy k 15. dni daného měsíce, ve kterém jsou Služby využívány, na účet Poskytovatele. Důsledky opožděného placení vyúčtování jsou uvedeny v bodě 3. 5. 3.

6. 1. 2. V případě, že Uživatel vstoupí do likvidace, nebo je s ním zahájeno insolvenční řízení, vyhrazuje si Poskytovatel právo požadovat po Uživateli platbu za poskytované služby předem formou předplatného (měsíční, čtvrtletní, roční).

## **6. 2. Upomínky**

V případě neuhrazení ceny za poskytnuté Služby do určeného data splatnosti si Poskytovatel vyhrazuje právo zaslat Uživateli upomínku ve formě komunikace na dálku (zdarma) a /nebo písemnou formou prostřednictvím České pošty za jednorázový poplatek dle Ceníku, který se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli jako náklady vynaložené na vystavení a zaslání upomínky v písemné formě (v písemné formě se zasílají upomínky těm Uživatelům, kteří nevedli kontaktní e-mailovou adresu nebo na upomínku prostřednictvím e-mailové adresy nereagovali).

## **6. 3. Zmocnění třetích osob**

Poskytovatel si vyhrazuje právo zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatелеm, který je v prodlení s úhradou za poskytnuté Služby a neprovedl žádné kroky ke sjednání nápravy, nebo o těchto krocích Poskytovatele nijak neinformoval.

## **6. 4. Použití uhrazených částek**

Poskytovatel si vyhrazuje právo použít finanční plnění Uživatелеm na kteroukoli z jeho dlužných částek, případně i jejich částí, přičemž Poskytovatel Uživatелеm na jeho žádost vyrozumí, na kterou dlužnou částku bylo jeho finanční plnění použito.

## **6. 5. Zvýhodněné nabídky**

Zvýhodněná nabídka je nabídkou konkrétní Služby Poskytovatеле, u které byla oproti Ceníkům snížena cena, případně poskytnuta jiná výhoda (dále jen „Zvýhodněná nabídka“). Využitím Zvýhodněné nabídky se Uživatel zavazuje konkrétní Službu řádně užívat, dodržovat tyto VSP, případně jiné specifické smluvní podmínky a řádně hradit dohodnutou měsíční částku nejméně po dobu, která je ve Smlouvě nebo jejím Dodatku uvedena jako „minimální závazek“ či obdobně. Pravidla pro předčasné ukončení smluvního vztahu jsou vždy stanovena v Dodatku. Smluvní vztah uplynutím doby uvedené ve Smlouvě či jejím dodatku jako „minimální závazek“ či obdobně nezaniká, Služby jsou poté automaticky zpoplatněny dle platného Ceníku a smluvní vztah nadále trvá na dobu neurčitou. To neplatí, pokud jsou splněny podmínky uvedené v 3. 4. a) - c). Zvýhodněné nabídky obecně nelze kombinovat. To neplatí, dohodnou-li se Poskytovatel a Uživatel jinak.

## **7. Reklamacе**

### **7. 1. Rozsah reklamacе**

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na:

- a) vyúčtování ceny za poskytované Služby,
- b) poskytované Služby,
- c) zakoupené zboží.

### **7. 2. Reklamacе na vyúčtování**

Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do 2 kalendářních měsíců od doručení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamacе však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté Služby.

### **7. 3. Reklamacе na poskytované Služby**

V případě poruchy Služeb je Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na zákaznickou linku Poskytovatеле, která je zpoplatněna dle platného ceníku operátora Uživatеле, nebo na e-mail Poskytovatеле (zdarma). Podmínkou přiznání kompenzace při reklamaci Služeb je nahlášení poruchy/závady Poskytovateli na zákaznickou linku nebo e-mail. Bylo-li možné Službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na základě reklamacе Uživatеле cena za poskytnuté Služby poměrně snížena, nebude-li s Uživatелеm výslovně dohodnutý jiný druh kompenzace (např. dočasné poskytnutí vyššího tarifu). Další informace k reklamaci u datových služeb jsou uvedeny ve Specifikaci datových služeb.

### **7. 4. Reklamacе na zakoupené zboží**

V případě zakoupení zboží od Poskytovatеле má Uživatel právo uplatnit jeho případnou reklamaci do 24 kalendářních měsíců. Reklamaci lze uplatnit na obchodních místech Poskytovatеле, nebo po předchozí domluvě vadné zboží zaslat na provozovnu Poskytovatеле (Dolní náměstí 305/21, 746 01 Opava). Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklamacе na obchodních místech Poskytovatеле.

### **7. 5. Shledání reklamacе oprávněnou**

V případě, že reklamacе bude shledána oprávněnou, vyrozumí o tom Poskytovatel Uživatеле a sjednají si další postup. V případě reklamacе uvedené v bodě 7. 2. a 7. 3. bude zpravidla sjednán způsob vrácení poměrné částky, v případě reklamacе uvedené v bodě 7. 4. bude zpravidla zboží opraveno (pokud to bude možné), případně vyměněno za jiné zboží odpovídající kvality a ceny.

### **7. 6. Vrácení peněz v případě nedodržení kvality**

Bylo-li možné Službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, bude na žádost Uživatеле (reklamacе) cena za poskytnuté Služby poměrně snížena.

## **8. Přijímací (koncové) zařízení**

Přijímací zařízení je takové zařízení, které Uživateli umožňuje přijímat signál od Poskytovatеле (např. modem, router, AP apod.) Toto zařízení si Uživatel zpravidla sám kupuje, případně mu jej může Poskytovatel pronajmout. Za

pronájem tohoto zařízení je zpravidla s Uživatelem sjednán pravidelný měsíční poplatek, který je Uživatel povinen řádně hradit Poskytovateli.

#### **8. 1. Výpůjčka přijímacích zařízení**

Pokud Poskytovatel Uživateli bezplatně vypůjčí přijímací zařízení, platí pro tuto výpůjčku stejná pravidla, jako při pronájmu přijímacího zařízení, uvedená v bodě 8. 2. a 8. 3.

#### **8. 2. Vracení přijímacích zařízení**

Po ukončení smluvního vztahu je Uživatel povinen Poskytovateli pronajatá zařízení vrátit, a to nejpozději do 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. To platí i v případě, kdy je ukončeno poskytování jednotlivé Služby a toto pronajaté zařízení souvisí pouze s touto Službou. Pronajaté zařízení je možné vrátit buď na obchodních místech Poskytovatele, nebo zasláním na adresu provozovny Poskytovatele (Dolní náměstí 305/21, 746 01 Opava). Zařízení se za vrácené považuje v momentě, kdy je doručeno do Poskytovatele. Poskytovatel může stanovit, že před vypůjčením přijímacího zařízení je Uživatel povinen složit na toto vypůjčené zařízení vratnou kauci (jistotu). V případě, že přijímací zařízení, na které byla tato vratná kauce vybrána, nebude Poskytovateli ve výše uvedené lhůtě v pořádku vráceno, tato vratná kauce bude Poskyvatelem jednostranně započtena na náhradu škody za nevrácené/poškozené zařízení. Za případnou škodu způsobenou při doručování vráceného pronajatého zařízení odpovídá Uživatel, proto Poskytovatel doporučuje zásilku s přijímacím zařízením pojistit.

#### **8. 3. Ochrana přijímacích zařízení**

Uživatel je povinen pronajaté přijímací zařízení chránit proti poškození, ztrátě a krádeži a při ukončení Služeb toto zařízení do 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy vrátit (viz bod 8. 2.). V opačném případě si Poskytovatel (nebyla-li vybrána vratná kauce – viz bod 8. 2.) vyhrazuje právo naúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši hodnoty nevráceného/poškozeného zařízení, která je splatná do 14 dnů od výzvy Poskytovatele k jejímu zaplacení. Hodnota nevráceného/poškozeného zařízení bude v takovém případě určena dle Ceníku Poskytovatele, není-li ve Smlouvě či předávacím protokolu uvedena cena jiná.

#### **8. 4. Omezení týkající se přijímacích zařízení**

Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k síti internet. Poskytovatel doporučuje Uživateli využít přijímací zařízení z nabídky Poskytovatele. Uživatel je ale, jak je uvedeno výše, oprávněn využít libovolné vlastní zařízení, splňuje-li technické požadavky (homologace, elektromagnetická kompatibilita apod.).

### **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

#### **9. 1. Odpovědnost za škodu a náhrada škody ze strany Poskytovatele**

Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody ani ušlých zisků, které vznikly z důvodu:

- a) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- b) omezení, přerušení, vadného poskytnutí či neposkytnutí Služby,
- c) poruchy sítě, nebo v důsledku údržby sítě Poskytovatele.

V ostatních případech Poskytovatel odpovídá za vzniklou škodu maximálně do výše tří pravidelných měsíčních plateb za sjednanou službu.

#### **9. 2. Odpovědnost za škodu a náhrada škody ze strany Uživatele**

Uživatel odpovídá v plné výši za škodu vzniklou z důvodu:

- a) použití zařízení, které má negativní vliv na chod sítě Poskytovatele,
- b) porušení VSP nebo jiných ustanovení vyplývajících ze Smlouvy a jejich nedílných součástí,
- c) porušení platných právních předpisů,
- d) neoprávněného zásahu do jednotlivých částí včetně koncového bodu sítě nebo koncového zařízení Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového zásahu třetím osobám,
- e) poškození sítě nebo zařízení Poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového poškození třetím osobám,
- f) přeprodeje Služeb třetím osobám, včetně pouhého umožnění takového přeprodeje,
- g) nevrácení pronajatého nebo vypůjčeného zařízení,
- h) jakéhokoli úmyslného zavinění Uživatelem.

### **10. Komunikace s Uživatelem**

Poskytovatel Uživatele informuje prostřednictvím pošty, elektronické pošty, telefonu, případně jiných prostředků komunikace, které si s Uživatelem sjednali při podpisu Smlouvy. Uživatel odpovídá za správnost a aktuálnost jeho poštovní adresy, elektronické adresy, telefonního čísla nebo dalších údajů, které uvedl.

Uživatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upomínky, atd. na jeho elektronickou adresu nebo telefonní číslo nebo poštovní adresu.

#### **10. 1. Doručení zpráv Uživateli**

Pro účely těchto VSP se za doručenu považuje zpráva:

- a) doručená elektronickou poštou okamžikem odeslání,
- b) doručená formou SMS nebo MMS okamžikem potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo,
- c) sdělená hlasovým voláním, přičemž za doručení se považuje okamžik dovolání se,

- d) dodaná subjektem zajišťujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem, přičemž za doručenu se považuje také zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky, nebo zpráva, která nebyla vyzvednuta v úložní lhůtě,
- e) vrácena subjektem zajišťujícím poštovní služby jako nedoručitelná.

## **10. 2. Telefonní hovory**

Výjimečně mohou být hovory s Uživatelem monitorovány (nahrávány). Detailní informace o monitorování telefonních hovorů jsou uvedeny v Informaci o zpracovávání osobních údajů.

## **11. Zvláštní ustanovení o poskytování služeb IP telefonie (VoIP)**

Tato část VSP upravuje některá specifika při poskytování služeb IP telefonie (VoIP). V případě rozporu tohoto oddílu s ostatními oddíly VSP má znění tohoto oddílu, je-li předmětem Smlouvy poskytování VoIP služeb, vždy přednost.

### **11. 1. Přenos čísla od jiného operátora**

Při uzavření Smlouvy (případně i později) na VoIP služby, může Uživatel požádat o přenesení telefonního čísla do naší sítě. Uživatel sdělí novému Poskytovateli (nám) ověřovací kód účastníka/uživatele („OKU“), který získá od opouštěného poskytovatele, a dojde k dohodě o termínu přenesení čísla. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn ověřit totožnost Uživatele. Následně Poskytovatel předá žádost následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti opouštěnému poskytovateli (není-li dohodnut pozdější termín), a to v případě, že u Uživatele existuje předávací technologický bod (přípojka našich služeb).

### **11. 2. Přenos čísla k jinému operátorovi**

Uživatel může požádat o přenesení telefonního čísla nového poskytovatele. V takovém případě jsme v postavení opouštěného poskytovatele. Uživatel sdělí novému poskytovateli OKU, který od nás získá (u nových smluv je výslovně uveden na formuláři, u starších typů formulářů není výslovně uveden a Uživatel jej jednoduše obdrží na základě dotazu na e-mail Poskytovatele. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti od nového poskytovatele k nám (pokud jste si nedohodli termín pozdější).

### **11. 3. Podmínky přenositelnosti čísla**

Pokud Uživatel Poskytovateli sdělí OKU později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. V den přenesení čísla může být až na několik hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky.

Číslo nelze přenést, pokud Uživatel nesdělí všechny údaje potřebné k přenosu (zejm. OKU), nebo neposkytne požadovanou součinnost k ověření totožnosti, nebo Poskytovatel u tohoto čísla již eviduje objednávku na přenesení, nebo se na dané číslo nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo dané číslo nelze z důvodů technických překážek přenést.

### **11. 4. Bezplatná volání**

Poskytovatel umožňuje Uživateli bezplatná volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla, s výjimkou případů stanovených právními předpisy. Tísňovým voláním se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116[...] Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.

### **11. 5. Samoobsluha a vyúčtování**

Přihlašovací údaje (resp. URL adresa samoobsluhy) jsou vždy uvedeny ve Smlouvě. V samoobsluze lze měnit nastavení jednotlivých volitelných parametrů Služeb a nahlížet do vyúčtování, sledovat stav vyčerpaných a nevyčerpaných jednotek atd. Průběžný přehled o užívaných Službách nemusí být úplný, pokud Poskytovatel neobdrží včas potřebná data od obchodních partnerů (technologické zpoždění, mezinárodní volání a roaming apod.). Změny prováděné prostřednictvím samoobsluhy jsou všechny zdarma a nepovažují se za změnu Smlouvy.

Vyúčtování služeb vystavuje Poskytovatel vždy po skončení zúčtovacího období. Vyúčtování obsahuje cenu za všechny Služby poskytnuté a objednané v daném zúčtovacím období. Vyúčtování může obsahovat i Služby poskytnuté v předchozím zúčtovacím období, než za které je vyúčtování vystaveno, pokud nebyly obsaženy v předchozím vyúčtování (např. mezinárodní volání apod.) Uživateli, kteří platí prostřednictvím SIPO, je částka automaticky načtena do jejich souhrnného vyúčtování SIPO. Uživateli, kteří platí prostřednictvím inkasa je částka automaticky stržena z účtu. Splatnost vyúčtování Uživateli, kteří za služby platí převodem z účtu, se řídí datem splatnosti vyznačeným na faktuře, případně obsaženým v SMS zprávě upozorňující na vyúčtování.

### **11. 6. Volací jistina**

Volací jistina je částka, kterou Uživatel zaplatil při uzavření Smlouvy. Tato částka slouží jako záruka bezproblémového placení vyúčtování a bude Uživateli vrácena při ukončení poskytování Služeb, nejpozději do 30 dnů od zániku smluvního vztahu. Volací jistinu je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst na úhradu jakékoli dlužné částky Uživatele.

## **12. Řešení sporů**

Je-li Uživatelem spotřebitel, lze případné spory mezi Uživatelem a Poskytovatelem řešit mimosoudně. V případě sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací je příslušným subjektem k jejich řešení Český

telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 19, web: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

### **13. Závěrečná ustanovení**

Smlouva a všechny její nedílné součásti, včetně těchto VSP, a všechny závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a jejích částí se řídí českým právním řádem. Stanoví-li Smlouva něco jiného než tyto VSP, má znění Smlouvy přednost. Veškeré smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto VSP v platnosti zůstávají a nově se dle těchto VSP řídí. Z provozních důvodů po přechodnou dobu, která začne dnem účinnosti těchto VSP, mohou být při změně, vzniku nebo zániku smluvních vztahů používány i dřívější tiskopisy, které se používaly před účinností těchto VSP, to však na účinnost těchto VSP nemají vliv.

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021