

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností KLFREE NETWORKS, s.r.o.

Úvod

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností KLFREE NETWORKS, s.r.o. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“) stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky souvisejících služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Účastníkem a Poskytovatelem (dále jen „Smlouva“). Všeobecné podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Všeobecné podmínky jsou zveřejněny na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.

1. Definice

Poskytovatelem je společnost KLFREE NETWORKS, s.r.o., IČ: 29051088, sídlo Křenova 438/7, 162 00 Praha, která poskytuje Služby Účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů.

Účastníkem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací.

Službou je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí Služby elektronických komunikací, ale i jiné služby, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od společnosti KLFREE NETWORKS, s.r.o. (dále jen „**Služby třetích stran**“) Služba je definována popisem Služby, který je součástí Smluvní dokumentace

a/ nebo je umístěn na www stránkách Poskytovatele. Pro poskytování Služby elektronických komunikací využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů.

Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující přímo nebo nepřímo uskutečňování národních, nebo mezinárodních volání, zahrnují především možnost uskutečňování odchozích telefonických hovorů (spojení) z předáváčiho rozhraní Účastníka (nejčastěji koncové telekomunikační zařízení) do sítí operátorů pevných, mobilních i družicových sítí a příchozích telefonických spojení na předáváči rozhraní Účastníka. Služba je poskytována Účastníkům z geografického hlediska globálně. Služba zahrnuje přístup k číslům tísňového volání a Poskytovatel předává oprávněným subjektům údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání, proto je nezbytné, aby Účastník informoval Poskytovatele o změně adresy poskytovaných Služeb ve smyslu ustanovení čl. 4.6 Všeobecných podmínek.

Služby přístupu k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkům na vybraných geografických územích, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na www stránkách Poskytovatele.

Služby třetích stran jsou služby související s poskytováním služeb elektronických komunikací, které neprovozuje Poskytovatel, ale třetí subjekty. Jedná se o audio-textové služby obsahu, zj. pak zábavní služby.

Ceník Služeb jsou veškeré Smluvní dokumenty, které určují ceny pro jednotlivé Služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na www stránkách Poskytovatele.

Koncové zařízení koncové telekomunikační zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb.

Minimální měsíční účet je fixní měsíční platba vymezená ve Smlouvě nebo jiném Smluvním dokumentu závazným pro Účastníka, kterou může Účastník provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby vyúčtovaná Účastníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník využije Službu v menší míře než je fixní měsíční platba, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do využití Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorné za telefonní hovory uskutečněné nad výši kreditu hovorného bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby.

Minimální doba užívání je doba, po kterou je Účastník povinen využívat Službu. V případě, že je smluvní vztah ukončen z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen zaplatit jednorázovou úhradu stanovenou v čl. 3.8. Všeobecných podmínek. Nárok na náhradu škody Poskytovatele není tímto ustanovením dotčen.

Objednávka služeb je projev vůle Účastníka, kterým Účastník žádá o uzavření Smlouvy.

Popis služby je dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, Minimální měsíční účet a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě nebo jiném Smluvním dokumentu, není Popis služby nezávislou součástí Smlouvy.

Služba elektronických komunikací je služba poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací. Pro poskytování Služby elektronických komunikací využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů.

Smluvní dokumenty tvoří Smlouva, Všeobecné podmínky, Popis služby, Ceník či jiné dokumenty, které Smluvní strany za součást Smlouvy označily.

Smluvní strany jsou osoby uzavírající Smlouvu, tedy Poskytovatel a Účastník.

Výpověď s přenesením (CAF) Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli.

WWW stránky Poskytovatele jsou stránky <http://www.klfree.com/>.

Zájemce je osoba, která projeví vůli uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, většinou vyplněním formuláře Smlouvy. Vyplněný formulář Smlouvy je považován za závaznou Objednávku služeb.

Zákon je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

2. Uzavření Smlouvy

2.1 Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu, která se řídí právním řádem České republiky, především pak zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.2 Smlouva může být uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku (prostřednictvím www stránek Poskytovatele) nebo písemně. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.

2.3 Pokud je smlouva uzavírána prostřednictvím www stránek Poskytovatele, Zájemce o uzavření smlouvy vyplní do formuláře dostupného na těchto www stránkách osobní (identifikační) a kontaktní údaje, seznámí se s návrhem smlouvy a těmito Všeobecnými podmínkami a odešle návrh na uzavření smlouvy Poskytovateli prostřednictvím www stránek. Před odesláním návrhu je Účastníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do formuláře vložil, a opravovat chyby. Účastník je do formuláře povinen uvést pravdivé informace.

2.4 Smlouva uzavíraná prostřednictvím www stránek nabývá platnosti dnem potvrzení uzavření smlouvy ze strany Poskytovatele. Poskytovatel potvrdí uzavření smlouvy, jsou-li splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy a Službu lze z technických důvodů zřídit. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Bez ohledu na způsob uzavření nabývá smlouva účinnosti dnem zaplacení první platby Účastníkem dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

2.5 Smlouva uzavřená prostřednictvím www stránek je po potvrzení ze strany Poskytovatele archivována a Účastníkovi je k ní umožněn přístup na vyžádání. Poskytovatel bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny prostřednictvím www stránek poskytne účastníkovi smlouvu a Všeobecné podmínky, které obsahují informace podle § 63 odst. 1 Zákona, v elektronické formě na elektronickou adresu účastníka (e-mail).

2.6 Zájemce o písemné uzavření Smlouvy vyplní formulář Smlouvy, podepíše jej a společně s dokladem totožnosti, případně dalšími dokumenty nutnými k řádné identifikaci Zájemce předloží Poskytovateli. Poskytovatel, případně jeho obchodní zástupce, ověří, zda se údaje uvedené ve Smlouvě shodují s údaji v předložených dokumentech, a zda jsou splněny i další podmínky pro uzavření Smlouvy (např. složení zálohy či depozita). Jsou-li splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy, Službu lze z technických důvodů zřídit a Poskytovatel má zájem Smlouvu uzavřít, Poskytovatel případně obchodní zástupce. Smlouvu podepíše a jedno vyhotovení Smlouvy doručí Zájemci. Podpisem Smlouvy Poskytovatelem je návrh Zájemce na uzavření Smlouvy přijat a Smlouva je uzavřena. Uzavřením Smlouvy se Zájemce stává Účastníkem.

2.7 Ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) Zájemcem s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění Poskytovatelem požadovaných údajů.

2.8 Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem Smlouvy, zejména aktivací Služby.

2.9 Sjednaná doba Minimálního užívání Služby začíná běžet dnem aktivace zvolené Služby.

3. Doba trvání, změna a ukončení Smlouvy

3.1 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Byla-li ve Smlouvě sjednána doba určitá, tato Smlouva se od okamžiku jejího uplynutí stává Smlouvou na dobu neurčitou, nebyla-li jednou ze smluvních stran ukončena dle čl. 3 Všeobecných podmínek, a to např. výpovědí dle čl. 3.5.

3.2 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.

3.3 Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu:

- jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle čl. 7 těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení;
- nelze - li z technických a provozních důvodů Službu dále poskytovat, zj. pak pokud Poskytovatel ukončuje poskytování služby, na kterou byla Smlouva uzavřena, nebo ukončuje její poskytování na určitém území nebo určitou technologii;
- pokud celková fakturace Účastníka vztahující se k dané službě ve třech po sobě jdoucích měsících nepřesáhne 200 Kč bez DPH.

3.4 V případě výpovědi podané v souladu s článkem 3.3 Všeobecných podmínek skončí smluvní vztah ke konci kalendářního měsíce, v kterém byla výpověď doručena Účastníkovi.

3.5 Smlouva může být ukončena, pokud není ve Smluvních dokumentech stanoveno jinak, písemnou výpovědí Účastníka nebo Poskytovatele bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30 dní běžící od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně. Za doručení se má doručení písemné výpovědi poštou nebo osobně s originálem podpisu.

3.6 Poskytovatel má právo písemně odstoupit od Smlouvy:

- pokud Účastník nevyužil Službu ani jednou v období 3 a více za sebou následujících měsíců;
- po předchozím písemném upozornění v případě, že Účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby (platby dle Smlouvy), přičemž soustavně opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny za Služby po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za Služby;
- nelze-li z technických a provozních důvodů Službu zřídit;

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností KLFREE NETWORKS, s.r.o.

- d) v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživateli, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům.

Neaktivuje-li Poskytovatel Službu do 30 dnů ode dne, kdy Účastník uzavřel Smlouvu, má se za to, že Poskytovatel od Smlouvy odstoupil, pokud nebude v podmínkách dané Služby uvedeno jinak.

3.7 Účastník má právo písemně odstoupit od Smlouvy bez sankce:

- a) pokud je Účastník spotřebitelem a Smlouva je uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (www stránka Poskytovatele) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění.
- b) pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v Zákoně v § 63 odstavci 1 písmeno c) až p) a r), pokud odstoupení od Smlouvy je doručeno Poskytovateli nejpozději k datu nabytí účinnosti změn smluvních podmínek. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Na možnost odstoupení dle tohoto bodu je Poskytovatel povinen Účastníka upozornit způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

3.8 Pokud byla předmětem Smlouvy služba s Minimální dobou užívání služby a Smlouva je vypovězena ze strany Účastníka, má Poskytovatel právo doúčtovat Účastníku jednorázovou úhradu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy. V případě vypovězení služby před uplynutím sjednané doby u Účastníka bez měsíčního paušálu má Poskytovatel právo doúčtovat jednorázovou úhradu ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy. Pokud je od Smlouvy odstoupeno ze strany Poskytovatele před uplynutím Minimální doby užívání služby, má Poskytovatel právo doúčtovat jednorázovou úhradu za předčasné ukončení Služby dle Ceníku služeb.

3.9 Účastník bere na vědomí, že v případě ukončení poskytování Hlasových služeb je pro typ hovoru, který byl prostřednictvím Služby poskytován, potřeba uzavřít smlouvu s novým poskytovatelem, jinak nebude možné po uplynutí výpovědní lhůty uskutečňovat část nebo všechna volání nebo mohou být (v případě služeb na bázi předvolba operátora - CPS) tato volání nadále účtována stávajícím Poskytovatelem.

3.10 Po ukončení Smlouvy budou Smluvní strany nadále povinny plnit jakékoliv povinnosti, které jim vznikly na základě Smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve Smlouvě. V případě neplnění je Smluvním stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto Všeobecných podmínek, jako je vyúčtování úroku z prodlení a použití třetí strany při vymáhání dluhu.

3.11 Účastník může převést svá práva a povinnosti vyplývající se Smlouvy na třetí stranu výhradně s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva i povinnosti ze Smlouvy na třetí stranu i bez souhlasu Účastníka.

3.12 Technická zařízení a jiné věci (zj. pak SIM karty), která Poskytovatel propůjčil Účastníkovi, je Účastník povinen vrátit Poskytovateli bez funkčních vad nejpozději do 15 dnů od ukončení Smlouvy. V opačném případě má Poskytovatel právo účtovat si vzniklou škodu, maximálně však do výše ceny poskytnutého zařízení.

4. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

4.1 Pro uzavření Smlouvy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli osobní a identifikační údaje specifikované ve Smlouvě, které jsou nezbytné pro uzavření Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Účastník potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a bere na vědomí, že Poskytovatel je v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů, v platném znění oprávněn tyto údaje zpracovávat zj. za účelem poskytování, vyúčtování Služby a vymáhání pohledávek, a to po dobu trvání smluvního vztahu řízeného Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování služeb a zprístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

4.2 Poskytovatel je oprávněn dále zpracovávat provozní a lokalizační údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Služby elektronických komunikací, pro účely vyúčtování ceny za Službu elektronických komunikací poskytnutou Účastníkovi, identifikace zneužívání sítě či služeb a to pouze v rozsahu a po dobu stanovenou právním předpisem.

4.3 Zpracování údajů uvedené v článku 4.1 a 4.2 pro účely stanovené zákonem nelze odmítnout. Zpracování údajů pro jiné účely je dobrovolné.

4.4 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával jeho data v rozsahu jméno, příjmení, (popřípadě firma, identifikační číslo), adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo za účelem:

- a) pro vlastní marketingové, propagační či obchodní aktivity jiných subjektů;
- b) poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu Služby;
- c) použití kontaktních údajů Účastníka k zveřejnění v telefonním seznamu Účastníků vedeném Poskytovatelem nebo třetími subjekty pro účely informací o telefonních číslech Účastníků. Tyto informace mohou být poskytovány formou tištěného seznamu a /nebo v elektronických verzích seznamu, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb;

Poskytovatel zveřejní informace o telefonním čísle Účastníka pouze v případě, že k tomu dá Účastník výslovný souhlas při uzavírání Smlouvy či se později jednoznačně vyjádří, že o tuto službu má zájem. Účastník je oprávněn požádat, aby bylo u jeho údajů uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzavěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

- d) ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků, či jiných podobných registrů, ověřování způsobilosti Účastníka využívat nabízené služby (zj. ověření identity a zletilosti Účastníka).

Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel může za účelem doložení identifikace Účastníka pořizovat a archivovat fotokopie dokladů, které prokazují totožnost Účastníka. Účastník byl poučen, že s pořizováním fotokopii nemusí souhlasit. Toto opatření je především v smyslu zákona č. 61/1996 o předcházení legalizace vnosů z trestné činnosti v jeho platném znění.

4.3 Účastník má právo souhlasit dle odstavce 4.4 těchto Všeobecných podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli.

4.4 Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné, a to i po ukončení smluvního vztahu.

Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Všeobecných podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.

4.5 Účastník je povinen písemně (e-mailem nebo dopisem) informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.

4.6 Účastník je povinen u Služeb, kde adresa připojení má vliv na vlastnosti Služby (především veřejně dostupných telefonních služeb poskytovaných prostřednictvím internetových protokolů), informovat písemně (e-mailem, nebo dopisem) Poskytovatele nejpozději 5 pracovních dnů před změnou této adresy. V případě nedodržení této podmínky Účastník bere na vědomí, že Služba může být nadále jeho zaviněním a bez vědomí Poskytovatele poskytována v rozporu s platným právním řádem země, ve které se původní adresa nachází, například při tišňovém volání může být Účastník spojenován na spádové pracoviště, přidružené k jeho původní adrese. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn požadovat úhradu vzniklých nákladů, například úhradu soudních výdajů a případných finančních sankcí udělených Poskytovateli třetími stranami.

4.7 Účastník, pokud požaduje pro vyúčtování a služby s ním spojené (například SIPO) využívat služeb České pošty a.s., souhlasí se sdělením svých osobních údajů České poště, a.s., a to po dobu trvání smluvního vztahu, až do jeho ukončení a vypořádání všech pohledávek.

5. Cena za Služby a její úhrada

5.1 Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen stanovených v aktuálním Ceníku služeb, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedeném na vyúčtování. Ceník služeb je k dispozici na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.

5.2 V případě, že Účastník využívá Služeb třetích stran, je Účastník povinen uhradit ceny za Službu dle Ceníku služeb. Poskytovatel spolu s poskytovateli Služeb třetích stran tímto informuje Účastníka, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou Poskyvateli, která je z tohoto titulu oprávněna k jejich vyúčtování Účastníkovi, jakož i k případnému následnému vymáhání u příslušného správního nebo soudního orgánu.

5.3 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby v souladu s čl.7.1 písm.a) nebo g) Všeobecných podmínek.

5.4 Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) a to dle volby Účastníka poštou nebo emailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Zaslání vyúčtování poštou může být zpoplatněno, přičemž cena je součástí platného Ceníku služby nebo je uvedena ve Smlouvě nebo Objednávce. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování nezavazuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedené na vyúčtování.

5.5 Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování e-mailem nebo poštou. Tato Služba může být zpoplatněna cenou dle Ceníku služeb.

5.6 Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.

Vyúčtování a jiná sdělení zaslání Účastníkovi budou v případě nezvzednutí považována za doručena v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže Účastník nezplatí vyúčtování v den splatnosti nebo dříve, je Poskytovatel oprávněn za podmínek stanovených v článku 7.1 písm. b) Všeobecných podmínek omezit aktivní přístup ke Službě. Poskytovatel je dále oprávněn účtovat úrok z prodlení v souladu s právními předpisy za každý den prodlení a účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.

5.7 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Účastníka, který nezplatil v termínu splatnosti. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

5.8 V případě, že dojde ke změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností KLFREE NETWORKS, s.r.o.

spojených s poskytováním Službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi nejméně jeden kalendářní měsíc předem dnem, kdy změna vstoupí v účinnost.

6. Závady a odpovědnost za škody

6.1 Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování služby, nahlásí tuto skutečnost bez

zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele, uvedenou ve Smlouvě, Ceníku a na www stránkách Poskytovatele.

6.2 V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento

závadu nebo omezení odstranit v co nejkratší lhůtě od jejího oznámení nebo zjištění a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

6.3 V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo. Účastník je povinen poskytnout součinnost při odstraňování poruchy a jednat se zástupci třetích stran jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

6.4 Poskytovatel, nestanovi-li Smlouva jinak, není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. V ostatních případech odpovídá Poskytovatel Účastníkovi za škodu do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Službu v každém jednotlivém případě. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů nebo na síti Účastníka.

6.5 Účastník odpovídá za stav svého koncového zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů tohoto zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku použití koncového telekomunikačního zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení

K typu Služby využívané Účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v zemi, ve které je používáno nebo pokud Účastník provede neoprávněný zásah do sítě elektronických komunikací nebo nedostatečně zabezpečí koncové zařízení. V případě, že je v důsledku výše uvedeného způsobena škoda Poskytovateli, je Účastník povinen nahradit Poskytovateli tuto škodu v plném rozsahu.

6.6 Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality nebo poruchy Služby, které byly zapříčiněny

nedostatečnou kvalitou nebo kapacitou sítě (připojení) Účastníka.

6.7 Přerušení elektrického napájení na adrese připojení Účastníka, které způsobilo přerušení činnosti koncového zařízení Účastníka nebo Poskytovatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto

podmínek.

6.8 V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele nebo v případě jiného ohrožení sítě,

je Poskytovatel oprávněn bez prodlení omezit nebo zastavit poskytování služby Účastníkovi, na dobu nezbytně nutnou pro odstranění závad, které k narušení bezpečnosti a integrity sítě

vedly.

6.9 Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněna Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

7. Pozastavení poskytování služeb

7.1 Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování Služeb nebo zamezit aktivním

přístupem ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:

- a) na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 24 hodin od obdržení žádosti;
- b) pokud Účastník nezaplatil za Služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;
- c) pokud Účastník připojil k síti elektronických komunikací Koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v zemi, ve které je používáno a jeho používáním narušuje provoz sítě elektronických komunikací;
- d) pokud Účastník porušuje Smlouvu, zj. pak tyto Všeobecné podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat charakter porušení a konkrétní ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který Účastník porušuje;
- e) v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb nebo upozornění zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasilací pro fakturaci;
- f) pokud Účastník prostřednictvím Služby provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv nelegální činnosti nebo činnosti porušující zásady občanského soužití (například rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu), nebo se do nich zapojuje;
- g) při zneužití Služby nebo důvodném podezření na zneužití Služby třetí osobou;
- h) provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- i) hrozí-li nebo došlo-li k závažnému porušení bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom nebo v krizových situacích ve smyslu § 99 Zákona.
- j) bylo-li s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení v rámci kterého bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka.

7.2 Účastník má právo požadovat, aby Poskytovatel obnovil možnost používání Služeb neprodleně, dle technických podmínek poté, co Účastník odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služeb došlo.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným pozastavením Služby z důvodu porušení těchto Všeobecných podmínek Účastníkem.

7.4 Pokud dojde k pozastavení poskytování služeb z důvodu na straně Účastníka, je účastník povinen uhradit za obnovení používání Služeb Poskytovateli jednorázový poplatek dle Ceníku služeb.

8. Reklamac

8.1 Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované Služby. Reklamací podává telefonicky, e-mailem nebo písemně na adresu nebo telefonní číslo, uvedené na www stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a v Ceníku služeb. V případě reklamaci podaných telefonicky je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.

8.2 Reklamacie musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamacie v českém, slovenském nebo anglickém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamacie.

8.3 Spočívá-li reklamacie v nesprávném vyúčtování ceny Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytování Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.

8.4 Spočívá-li reklamacie v kvalitě nebo rozsahu poskytované Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

8.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách do 1 měsíce od jejího doručení a do 2 měsíců ve zvláštních případech, které vyžadují šetření ve spolupráci se zahraničním operátorem.

8.6 Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně (e-mailem) a na vyžádání dopisem.

8.7 Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby.

8.8 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie a to formou bankovního převodu, formou poskytnutí kreditu na poskytované Služby, dobropisu vyúčtování, nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.

8.9 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Uplatnění námitky nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby.

9. Přenositelnost

9.1 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit.

9.2 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny v Popisu služby.

9.3 Účastník je rovněž oprávněn požádat o přenesení telefonního čísla od Poskytovatele (jako opouštěného poskytovatele služby) k jinému poskytovateli. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy na základě žádosti Účastníka o přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázovou úhradu stanovenou v čl. 3.8 těchto Všeobecných podmínek.

9.4 Cena za přenos telefonního čísla je uvedena v Ceníku Poskytovatele, který je zveřejněn na www stránkách Poskytovatele.

9.5. V otázkách neupravených v tomto článku se přenositelnost telefonních čísel řídí opatřeními obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 vydaným Českým telekomunikačním úřadem, Zákonem a Popisem služby.

10. Informace pro Účastníka dle nařízení (EU) č. 2015/2120

10.1 Případná opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem by mohla mít negativní dopad na přenosovou rychlost, dostupnost, latenci (zpoždění odezvy) či jitter (pravidelnost doručování) služeb nebo aplikací využívaných Účastníkem, tj. na kvalitu těchto služeb nebo aplikací. Tato případná opatření však nemají žádný vliv na soukromí Účastníka a nijak se nedotýkají ani právními předpisy zaručené ochrany osobních údajů Účastníka.

10.2 Případná omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů kvality služby mohou mít negativní dopad na služby přístupu k Internetu, který může spočívat v omezené dostupnosti některého obsahu, aplikací či služeb. V takovém případě by tyto aplikace či služby mohly fungovat jen v omezeném režimu.

10.3 Případné snížení rychlosti by nepříznivě ovlivnilo poskytování služeb, při nichž dochází k přenosu velkého množství dat, jako je např. zpomalení načítání a přehrávání videí (či dokonce nemožnost jejich přehrávání) nebo využívání aplikací pro online volání. Obdobné dopady na výkon práv Účastníka by mohly mít i případné velké odchylky od Poskytovatelem

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností KLFREE NETWORKS, s.r.o.

inzerované rychlosti stahování nebo vkládání u služeb přístupu k Internetu.

10.4 Poskytovatel neposkytuje Účastníkům kromě služby přístupu k Internetu jiné služby elektronických komunikací, které by negativně ovlivňovaly služby přístupu k Internetu poskytované tímž Účastníkům.

10.5 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k Internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od garantovaného výkonu, má Účastník právo službu reklamovat v souladu s § 64 Zákona a čl. 6. a čl. 8. těchto Všeobecných podmínek.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Text těchto Všeobecných podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce. Smlouva včetně Všeobecných podmínek mohou být zveřejněny nebo mohou být přílohou nabídky i v jiném jazyce, vždy však musí být současně zveřejněna nebo přiložena česká verze.

11.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

11.3 V případě, že jakékoliv ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu nahrazovaných ustanovení.

11.4 Případné spory vzniklé ze Smlouvy budou s konečnou platností projednávány a rozhodovány příslušným správním orgánem, Českým telekomunikačním úřadem. Záležitosti nespádající do působnosti Českého telekomunikačního úřadu pak budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

11.5 Poskytovatel má právo měnit tyto Všeobecné podmínky a/nebo Smlouvu za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny a tuto změnu oznámí Účastníkům.

Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné podmínky a/nebo Smlouvu mj. z důvodu změn na trhu elektronických komunikací v následujících případech:

- a) Výše ceny poskytovaných Služeb a způsob a podmínky vyúčtování Služeb a jejich úhrady
- b) Doby trvání Smlouvy, uzavírání Smlouvy a způsob ukončení Smlouvy
- c) Podmínky, rozsah, zahájení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb
- d) Rozsah smluvních práv a povinností Poskytovatele a Účastníka
- e) Uplatňování a vyřizování reklamací
- f) Odpovědnost Poskytovatele za škodu způsobenou Účastníkovi
- g) Doručování mezi stranami
- h) Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů
- i) Z důvodu změn obecně závazného právního předpisu, vydání rozhodnutí správního orgánu nebo soudu

Účastníci berou na vědomí, že Poskytovatel změnu podmínek a/nebo Smlouvy oznamuje vždy informací v zaslaném vyúčtování a zveřejněním na www stránkách Poskytovatele a v provozních Poskytovatele.

11.6 Tyto Všeobecné podmínky nelze měnit na základě jakýchkoliv faktických úkonů smluvních stran (praxe stran).

11.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15.11.2017.