

# Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společnostmi KLFREE NETWORKS, s.r.o. (VOP)

## 1. ÚVOD

- 1.1. Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností KLFREE NETWORKS, s.r.o. (dále jen „**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**“).
- 1.2. Podmínky a Smlouva 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.
- 1.3. Podmínky jsou zveřejněny na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.

## 2. DEFINICE

- 2.1. **Poskytovatelem** je společnost KLFREE NETWORKS, s.r.o., IČO 29051088, se sídlem Křenova 438/7, 162 00 Praha 6,.
- 2.2. **Účastníkem** je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.
- 2.3. **Službou** je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a dalších Smluvních dokumentů. Službou může být Služba elektronických komunikací a jiné služby, např. platební. Služba je definována popisem Služby, který je součástí Smluvní dokumentace a/nebo je umístěn na www stránkách Poskytovatele.
- 2.4. **Služby přístupu k síti Internet** jsou služby elektronických komunikací 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.
- 2.5. **Ceník Služeb** jsou veškeré Smluvní dokumenty, které určují ceny pro jednotlivé Služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na www stránkách Poskytovatele.
- 2.6. **Koncové zařízení** je Koncové telekomunikační zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytované Služby.
- 2.7. **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. 4.9. Podmínek. Nárok na náhradu škody Poskytovatele není tímto ustanovením dotčen.
- 2.8. **Objednávka služeb** je projev vůle Účastníka, kterým Účastník žádá o uzavření Smlouvy.
- 2.9. **Popis služby** je dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby.
- 2.10. **Služba elektronických komunikací** je služba poskytovaná za úplat, 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.

- 2.11. **Smluvní dokumenty** tvoří Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky, Produktová specifikace, Ceník či jiné dokumenty, které Smluvní strany za součást Smlouvy označily.
- 2.12. **Smluvní strany** jsou osoby uzavírající Smlouvu, tedy Poskytovatel a Účastník.
- 2.13. **www stránky Poskytovatele** jsou stránky <http://www.klfree.com/>.
- 2.14. **Zájemce** je osoba, která projeví vůli uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, většinou vyplněním formuláře Smlouvy. Vyplněný formulář Smlouvy je považován za závaznou Objednávku služeb.
- 2.15. **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

### 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Smlouva může být uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím www stránek Poskytovatele) nebo písemně. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.
- 3.2. 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 Podmínkami a odešle návrh na uzavření smlouvy Poskytovateli prostřednictvím www stránek Poskytovatele. 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.
- 3.3. Smlouva uzavíraná prostřednictvím www stránek Poskytovatele 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.
- 3.4. Smlouva uzavřená prostřednictvím www stránek Poskytovatele 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 Poskytovatele poskytne Účastníkovi Smlouvu a Podmínky, které obsahují informace podle § 63 odst. 1 Zákona, v elektronické formě na elektronickou adresu účastníka (e-mail).
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem Smlouvy, zejména aktivací Služby.
- 3.8. Sjednaná Minimální doba užívání začíná běžet dnem aktivace Služby.

#### 4. DOBA TRVÁNÍ, ZMĚNA A UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1. 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 v souladu s těmito Podmínkami.
- 4.2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu:
- 4.3.1. jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle čl. 8 těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení;
- 4.3.2. nelze-li z technických a provozních důvodů Službu dále poskytovat, zejm. pak pokud Poskytovatel ruší Službu, nebo ukončuje její poskytování na určitém území nebo určitou technologii.
- V případě výpovědi podané v souladu s článkem 4.3 Podmínek skončí smluvní vztah ke konci kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena Účastníkovi.
- 4.4. 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 považuje doručení písemné výpovědi poštou, emailem nebo osobně.
- 4.5. Poskytovatel má právo písemně odstoupit od Smlouvy:
- 4.5.1. po předchozím písemném upozornění v případě, že Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby (platby dle Smlouvy), přičemž soustavným 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;
- 4.5.2. nelze-li z technických a provozních důvodů Službu zřídit;
- 4.5.3. v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s těmito Podmínkami, závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům.
- 4.6. 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.
- 4.7. Účastník má právo písemně odstoupit od Smlouvy bez sankce:
- 4.7.1. pokud je Účastník spotřebitelem a Smlouva je uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (www stránek 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.
- 4.7.2. pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písmeno c) až p) a r) Zákona, 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 zasílání vyúčtování.

4.8. Pokud byla předmětem Smlouvy Služba s Minimální dobou užívání, nebo byla Smlouva uzavřena na dobu určitou a dojde k jejímu ukončení před uplynutím sjednané doby nebo sjednané Minimální doby užívání, je

4.8.1. Účastník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, povinen uhradit Poskytovateli jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo Minimální doby užívání, nebo jednu dvacetinu součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo Minimální doby užívání, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, to vše za podmínky, že Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a

4.8.2. Účastník povinen uhradit Poskytovateli úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

To neplatí v případě, že k oprávněnému ukončení Smlouvy dojde ze strany Účastníka z důvodu porušení povinností Poskytovatele. Tímto ustanovením rovněž není nijak dotčena povinnost Účastníka, který není spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, uhradit v případě předčasného ukončení Smlouvy veškeré platby, které by Poskytovateli měl zaplatit, pokud by smluvní vztah řádně trval po celou sjednanou dobu trvání Smlouvy či Minimální doby užívání.

4.9. Po ukončení Smlouvy budou Smluvní strany nadále povinny plnit jakékoliv povinnosti, které jim vznikly na základě Smlouvy, zejména uhradit dlužnou cenu za Služby.

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

4.11. Technická zařízení a jiné věci, která Poskytovatel propůjčil Účastníkovi, je Účastník povinen vrátit Poskytovateli bez funkčních vad nejpozději do 15 dnů od ukončení Smlouvy. V opačném případě je Účastník povinen uhradit Poskytovateli náhradu vzniklé škody, maximálně však do výše ceny takového zařízení.

## 5. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, IDENTIFIKAČNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ

5.1. 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 s nařízením Evropského Parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími právními předpisy oprávněn tyto údaje zpracovávat zejm. za účelem poskytování a vyúčtování Služby a vymáhání pohledávek, dále za účelem plnění právních povinností, které se na Poskytovatele vztahují, za účelem ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele či třetích stran a konečně pro případ, kdy Účastník udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů zpracování.

5.2. 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.

5.3. Zpracování údajů uvedené v článku 5.1 a 5.2 Podmínek pro účely stanovené právním předpisem nelze odmítnout. Zpracování údajů pro jiné účely je dobrovolné a souhlas s takovým zpracováním může Účastník odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po celou dobu trvání Smlouvy, a dále po dobu 10 let po skončení trvání

Smlouvy, pokud delší dobu nestanoví právní předpis, a to pro účely archivace a oprávněných zájmů Poskytovatele či třetích stran v režimu omezeného zpracování tak, aby je bylo možné použít pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

- 5.4. Poskytovatel osobní údaje zpracovává převážně v elektronické podobě, a to ve svých informačních systémech, popřípadě na zálohovacích médiích, a to převážně na území Evropské unie a v omezených případech i mimo toto území (zejména v případě využití tzv. cloudových služeb). Informační systémy Poskytovatele, popřípadě zálohovací média, jsou umístěny či uchovávány pod přímou kontrolou Poskytovatele, případně v prostorách či na zařízeních třetích stran, avšak vždy zůstávají pod kontrolou Poskytovatele a dotčené třetí strany jsou zavázány k zajišťování ochrany osobních údajů v rozsahu stanoveném právními předpisy a v souladu s nimi.
- 5.5. Poskytovatel přijal a zdokumentoval taková opatření, aby přístup k osobním údajům a prostředkům pro jejich zpracování byl omezen pouze na oprávněné osoby a aby tyto oprávněné osoby zpracovávaly a přistupovaly pouze k takovým osobním údajům a prostředkům pro jejich zpracování, které odpovídají úrovni jejich oprávnění. Oprávnění přistupovat k osobním údajům je tak definováno a kontrolováno prostřednictvím přístupových jmen a hesel, se šifrováním datového přenosu prostřednictvím certifikátů. Poskytovatel zároveň přijal a zdokumentoval taková opatření, aby bylo zabráněno neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a aby bylo možné dohledat, kdo a jakým způsobem osobní údaje zpracovával, případně k prostředkům pro zpracování osobních údajů přistupoval.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn používat osobní údaje Účastníků za účelem informování o činnostech a službách Poskytovatele, které jsou předmětem Smlouvy, jejíž plnění se zpracování osobních údajů týká, nebo k nimž byl udělen souhlas se zpracováním osobních údajů, a dále za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jiných jeho vlastních činností či služeb Poskytovatele. .
- 5.7. Účastník je oprávněn požadovat od Poskytovatele vysvětlení a odstranění vzniklého stavu (zejména formou blokování, provedením opravy, doplněním nebo likvidací osobních údajů), pokud zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s právním řádem, zejména jsou-li údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování. Účastník je dále oprávněn požadovat od Poskytovatele přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování osobních údajů v rozsahu a za podmínek stanoveném právními předpisy, uplatnit právo na přenositelnost údajů v případě automatizovaného zpracování osobních údajů, a to v rozsahu a za podmínek stanoveném právními předpisy, nebo podat stížnost proti zpracování osobních údajů u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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 Podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.
- 5.10. 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.
- 5.11. Účastník, pokud požaduje pro vyúčtování a služby s ním spojené (například SIPO) využívat služeb České pošty s.p., souhlasí se sdělením svých osobních údajů České poště, s.p., a to po dobu trvání smluvního vztahu, až do jeho ukončení a vypořádání všech pohledávek.

## 6. CENA ZA SLUŽBY A JEJÍ ÚHRADA

- 6.1. Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen stanovených ve Smlouvě nebo 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.
- 6.2. Není-li ve Smlouvě nebo v Ceníku služeb stanoveno jinak, je cena za Služby splatná předem, a to vždy nejpozději do 14. dne toho měsíce, za který se cena platí. Případně v prvním měsíci účtovacího období, za které se cena platí, pokud je účtovací období sjednáno na dobu delší než 1 kalendářní měsíc.
- 6.3. 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. 8.1.1 a 8.1.7 Podmínek.
- 6.4. Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad), a to dle volby Účastníka poštou nebo emailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka. Zaslání vyúčtování poštou může být zpoplatněno, přičemž cena je součástí platného Ceníku služby nebo je uvedena ve Smlouvě. Nepřevzetí vyúčtování nezabavuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedenému na vyúčtování.
- 6.5. Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování e-mailem nebo poštou. Tato Služba může být zpoplatněna cenou dle Ceníku služeb.
- 6.6. Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.
- 6.7. Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná Účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručena v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději v den splatnosti uvedený na vyúčtování. Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování nejpozději v den splatnosti, je Poskytovatel oprávněn za podmínek stanovených v článku 8.1.2 Podmínek omezit aktivní přístup ke Službě. Poskytovatel je dále oprávněn účtovat úrok z prodlení v souladu s právními předpisy a účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 6.8. V případě, že dojde ke změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi nejméně jeden kalendářní měsíc přede dnem, kdy změna vstoupí v účinnost.

## 7. ZÁVADY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 7.1. Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování Služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele, uvedené ve Smlouvě, Ceníku a na [www stránkách Poskytovatele](#).
- 7.2. 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 Poskytovatel 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Poskytovatel, nestanoví-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.

- 7.5. Účastník odpovídá za stav Koncového zařízení včetně nastavení jeho parametrů. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku použití Koncového zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu Služby využívané Účastníkem, nebo 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.
- 7.6. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality nebo poruchy Služby, které byly zapříčiněny nedostatečnou kvalitou nebo kapacitou sítě (připojení) Účastníka.
- 7.7. Přerušování elektrického napájení na adrese připojení Účastníka, které způsobilo přerušování činnosti koncového zařízení Účastníka nebo Poskytovatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek.
- 7.8. 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.
- 7.9. Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněna Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

## **8. POZASTAVENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- 8.1. Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování Služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:
  - 8.1.1. na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 24 hodin od obdržení žádosti;
  - 8.1.2. pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za Služby;
  - 8.1.3. pokud Účastník připojil k síti elektronických komunikací Koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v zemi, ve které je používáno, nebo jeho používáním narušuje provoz sítě elektronických komunikací;
  - 8.1.4. pokud Účastník porušuje Smlouvu, zejm. pak tyto Podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby;
  - 8.1.5. v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb nebo upozornění zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zaslání pro fakturaci;
  - 8.1.6. 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;
  - 8.1.7. při zneužití Služby nebo důvodném podezření na zneužití Služby třetí osobou;
  - 8.1.8. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
  - 8.1.9. 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.
  - 8.1.10. bylo-li s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení v rámci kterého bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka.
- 8.2. 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.

- 8.3. 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 Podmínek Účastníkem.
- 8.4. 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.

## 9. REKLAMACE

- 9.1. Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované Služby. Reklamaci podává písemně e-mailem nebo na adresu poskytovatele, uvedenou na www stránkách Poskytovatele či ve Smlouvě.
- 9.2. Reklamační žádost musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, adresu připojení, předmět a popis reklamační žádosti v českém, slovenském nebo anglickém jazyce, číslo Smlouvy a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamační žádosti.
- 9.3. Spočívá-li reklamační žádost 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 poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.
- 9.4. Spočívá-li reklamační žádost v kvalitě nebo rozsahu poskytované Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 9.5. 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.
- 9.6. Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně (e-mailem) a na vyžádání dopisem.
- 9.7. Uplatnění reklamační žádosti nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby.
- 9.8. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamační žádosti, a to formou bankovního převodu, formou poskytnutí kreditu na poskytované Služby, dobropisu vyúčtování, nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.
- 9.9. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační žádosti, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační žádosti nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Uplatnění námítky nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté 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 síti Internet, který může spočívat v omezení 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 inzerované rychlosti stahování nebo vkládání u služeb přístupu k síti Internet.



- 10.4. Poskytovatel neposkytuje Účastníkům kromě služby přístupu k síti Internet jiné služby elektronických komunikací, které by negativně ovlivňovaly služby přístupu k síti Internet poskytované týměž Účastníkům.
- 10.5. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k síti Internet, 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. 9 těchto Podmínek.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Text těchto Podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce. Smlouva včetně 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 Podmínek prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 11.3. V případě, že jakékoliv ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Smlouvy nebo Podmínek.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. Poskytovatel má právo měnit tyto Podmínky a/nebo Smlouvu za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny a tuto změnu oznámí Účastníkům.
- 11.7. Poskytovatel je oprávněn měnit Podmínky a/nebo Smlouvu mj. z důvodu změn na trhu elektronických komunikací v následujících případech:
- 11.7.1. Výše ceny poskytovaných Služeb a způsob a podmínky vyúčtování Služeb a jejich úhrady
  - 11.7.2. Dobu trvání Smlouvy, uzavírání Smlouvy a způsob ukončení Smlouvy
  - 11.7.3. Podmínky, rozsah, zahájení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb
  - 11.7.4. Rozsah smluvních práv a povinností Poskytovatele a Účastníka
  - 11.7.5. Uplatňování a vyřizování reklamací
  - 11.7.6. Odpovědnost Poskytovatele za škodu způsobenou Účastníkovi
  - 11.7.7. Doručování mezi stranami
  - 11.7.8. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů
  - 11.7.9. Z důvodu změn obecně závazného právního předpisu, vydání rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.
- 11.8. 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 provozovnách Poskytovatele.
- 11.9. Tyto Podmínky nelze měnit na základě jakýchkoliv faktických úkonů smluvních stran (praxe stran).
- 11.10. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.5.2020.

