

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ „NETHYSLY“

1. Předmět Všeobecných podmínek, výklad pojmů

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VOP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, zejména služeb připojení k internetu a s nimi souvisejících služeb pod obchodní značkou „NETHYSLY“, a to ve smyslu ustanovení §63 zákona č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“) za použití ustanovení §1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Tyto služby poskytuje na základě osvědčení č.1851 vydaného Českým telekomunikačním úřadem **Milan Rančík**, sídlem Hýsly 44, 696 50 Moravany u Kyjova, IČ: 75098695, DIČ: CZ7206184260 - dále jen **Poskytovatel**.
- 1.2. **Zájemce** je osoba, která jakýmkoliv právně relevantním úkonem projevila zájem o uzavření smlouvy s Poskytovatelem.
- 1.3. **Uživatel** je osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“).
- 1.4. **Službou** se rozumí každá služba nebo soubor služeb elektronických komunikací. Podrobná specifikace Služby je uvedena ve Smlouvě, Ceníku nebo v samostatném dokumentu, který je dostupný na webové stránce Poskytovatele. Parametry jednotlivých Služeb se řídí metodikou pro určování inzerované, maximální, běžně dosažitelné a minimální rychlosti, a jsou popsány v dokumentu dostupném v sekci „Dokumenty“ na webových stránkách Poskytovatele.
- 1.5. **Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané připojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.
- 1.6. **Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.7. **Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.8. **Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.9. Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 1.10. Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 1.11. **Cena** představuje odměnu Poskytovatele za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby podle platného ceníku Poskytovatele.
- 1.12. **Aktivační poplatek** je cena za zřízení Služby účtovaná Poskytovatelem dle platného ceníku.
- 1.13. **Jistota** je peněžní částka, kterou má právo Poskytovatel požadovat po Uživateli k zajištění úhrady budoucích závazků Uživatele. Jistotu nebo její část je Poskytovatel oprávněn použít výhradně k úhradě splatných závazků Uživatele, a to pouze po předchozím písemném upozornění. Po ukončení Služby, ke které se vztahuje, bude nevyčerpaná část Jistiny vrácena Uživateli. Výše jistoty je ve výši předpokládaného měsíčního plnění Uživatele, není-li dohodnuto jinak.
- 1.14. **Telekomunikační síť** je síť elektronických komunikací, tj. soustava přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po kabelovém vedení, prostřednictvím rádiového signálu, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 1.15. **Připojný bod** (nebo též **Koncový bod**) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod Poskytovatele, ve kterém je Uživateli poskytován přístup k Telekomunikační síti, či je Uživateli předávána Služba. Koncový (připojný bod) je vždy zakončen síťovým rozhraním (viz dokument v sekci „Dokumenty“ na webových stránkách Poskytovatele). Připojný bod obvykle slouží pro souběžné poskytování služeb více klientům Poskytovatele.
- 1.16. **Koncové zařízení** představuje přístroj, kterým se Uživatel připojuje na Připojný bod.
- 1.17. **Minimální zajištěnou dostupností služby** (nebo též „SLA“) se rozumí dodržení technických parametrů poskytované Služby umožňující Uživateli její čerpání v alespoň vyhovující kvalitě.
- 1.18. **Omezení poskytování služby** znamená částečné nebo úplné znemožnění přístupu ke Službě.
- 1.19. **Reklamace** je právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli ve vztahu k vadně vyúčtovaným cenám za poskytnuté Služby, nebo vadně poskytnutých Služeb.

2. Uzavření smlouvy, její trvání a zánik

- 2.1. Smlouva se uzavírá písemně v listinné podobě nebo prostřednictvím prostředků elektronické komunikace na dálku v podobě webového formuláře na webové stránce Poskytovatele.
- 2.2. Zájemce vyplněním a odevzdáním příslušného smluvního formuláře projevuje zájem o uzavření Smlouvy (oferta). Smlouva je uzavřena přijetím a souhlasem (akceptací) Poskytovatele. Za akceptaci se považuje i faktické zřízení sjednané Služby Poskytovatelem.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavřít Smlouvu se zájemcem, pokud

- a. úmyslně uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje,
- b. nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- c. neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- d. nesložil požadovanou Jistotu,
- e. vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- f. odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem,
- g. odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují VOP, nebo je jakkoliv doplňují či upřesňují,
- h. VOP přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy anebo se jakkoliv pokusil upravit obecný smluvní rámec vymezený VOP.

2.4. Trvání Smlouvy:

- a. Smlouva je platná dnem jejího uzavření.
- b. Služba je poskytována od data/času určeného ve Smlouvě, jinak ode dne/času, kdy je možné Službu zřídit nejdříve.
- c. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou ve Smlouvě a není-li taková doba sjednána, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- d. Smlouva uzavřená na dobu určitou se uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, automaticky mění na dobu neurčitou, ledaže kterákoliv ze stran sdělí druhé straně, že trvá na skončení smluvního vztahu v původním termínu. Takové sdělení je třeba podat písemně, a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen formou kterou je zasláno vyúčtování, informovat Uživatele o možnosti a způsobu takového ukončení Smlouvy, nejpozději 1 měsíc, nejdříve však 3 měsíce před uplynutím účinnosti Smlouvy.

2.5. Skončení Smlouvy na základě dohody nebo výpovědi:

- a. Smlouvu lze ukončit kdykoli, dohodnou-li se na tom obě Strany.
- b. Smlouvu lze vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou v trvání 30dnů. Výpovědní doba počíná následující den po přijetí podepsané výpovědi. Byla-li Uživatelem, který je spotřebitelem, vypovězena Smlouva uzavřená na dobu určitou do třech měsíců od uzavření, má Poskytovatel právo požadovat zaplacení náhrady, jejíž výše činí jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit vyšší úhrady z ceníkové ceny. Skončí-li smlouva uzavřená na dobu určitou ať již výpovědí nebo dohodou stran před uplynutím 24 měsíců od uzavření, má Poskytovatel právo požadovat zaplacení náhrady za dodání a instalaci telekomunikačního zařízení v částce odpovídající ceně uvedené ve „specifikaci služby“ nebo v platném Ceníku, který je umístěn na www.nethysly.cz. Právo na náhradu ve výši, která je uvedena v platném Ceníku na stránkách www.nethysly.cz má Poskytovatel i v ostatních případech skončení Smlouvy, pokud Uživatel nevrátí poskytnuté telekomunikační zařízení na svůj náklad na adresu Poskytovatele, a to nejpozději do 14 dnů od skončení Smlouvy.
- c. Uživatel je dále oprávněn vypovědět Smlouvu, pokud Poskytovatel jednostranně změnil VOP zásadní měrou anebo k neprospěchu Uživatele, vyjma případů, kdy ke změně došlo na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ podle § 63 odst. 5 ZoEK. Výpověď může být v takovém případě podána s účinností nejdříve ke dni dané změny.

2.6. Odstoupení od Smlouvy:

- a. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že

- a.a. Uživatel je v prodlení s plněním peněžitých závazků vůči Poskytovateli, ve lhůtě delší než 45 kalendářních dnů po splatnosti faktury.
- a.b. Poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací,
- a.c. Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování Služby a dále též, pokud z technických nebo jiných důvodů není možné Službu řádně poskytovat,
- a.d. Uživatel uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve Smlouvě anebo neposkytuje součinnost při poskytování Služby.
- a.e. Na straně uživatele dochází ke zneužívání Služby, např. poskytnutím Služby dalšímu subjektu bez souhlasu Poskytovatele, použití Služby k nezákonným účelům, dlouhodobému přetížení telekomunikačního provozu extenzivním čerpáním Služby, které hrubě překračuje obvyklé využití vyplývající z jejího určení.
- b. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že
 - b.a. Služba není dlouhodobě poskytována z důvodů na straně Poskytovatele, a to i přes písemnou reklamaci Uživatele a následné uplynutí přiměřené lhůty k nápravě.
 - b.b. Nastanou skutečnosti podle písmene a.b.).

- c. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má Uživatel, který je spotřebitelem, při splnění zákonných předpokladů, právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li takto Uživatel od Smlouvy a Poskytovatel již započal s poskytováním Služby na výslovnou žádost Uživatele, je tento povinen uhradit cenu nebo její poměrnou část za již poskytnuté plnění. Odstoupení, popřípadě výpověď nabyvá účinnosti doručením písemného vyhotovení druhé straně. Není-li druhé straně na její korespondenční adrese doručeno, a to z jakéhokoliv důvodu, platí písemnost za doručenu dnem následujícím po jejím odeslání. K jiné než písemné formě nebude přihlíženo.

2.7. Smlouva zaniká vždy

- a. v případě úmrtí Uživatele, který je spotřebitelem,
- b. zánikem právnické osoby Poskytovatele nebo Uživatele, není-li právního nástupce.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a. Poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu s VOP, včetně podmínek uvedených ve specifikaci příslušné Služby.
- b. Udržovat své Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno alespoň obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami.
- c. Odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních Poskytovatele co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku.
- d. Zřídit Službu ve sjednané lhůtě a nebyla-li taková lhůta sjednána, pak ve lhůtě uvedené v ceníku, jinak ve lhůtě přiměřené technickým podmínkám a náročnosti Služby.
- e. Stanovit ve svém ceníku přiměřený nárok na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy.
- f. Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživateli používat pouze v nezbytné míře a v souladu se zákonem.
 - f.a. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem a osobám, u nichž je oprávnění přístupu k těmto informacím stanoveno zákonem.

- f.b.** Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou Smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo, tento souhlas je však Uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
- f.c.** Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
- f.d.** Pokud Uživatel souhlasil se zasláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zaslána na jeho emailovou adresu. Tento souhlas je Uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
- f.e.** Uživatel uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů v souladu s platným právem. Tento souhlas může Uživatel kdykoliv odvolat.
- f.f.** Uživatel souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zaslání upomínek či výzev ze strany Poskytovatele.

3.2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:

- a.** (zálohy a jistoty) požadovat od Uživatele složení jistoty nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na budoucí závazky.
- b.** Stanovit pro poskytování Služby limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období.
- c.** Ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce nebo Uživatele a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Uživatel podpisem Návrhu souhlasí.
- d.** Změnit číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Uživatele z technických nebo provozních důvodů i bez jeho souhlasu. O takové změně bude Uživatel informován co nejdříve.
- e.** Zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.
- f.** Zaznamenávat obsah telefonické komunikace na informační lince Poskytovatele pod podmínkou, že na tuto skutečnost bude volající výslovně upozorněn.

4. Práva a povinnosti Uživatele

4.1. Uživatel je oprávněn zejména:

- a.** řádně užívat Službu, nesmí ji však přenechávat k pře-prodeji, ani ji jinak dále zpřístupnit třetí osobě komerčním způsobem bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- b.** bezplatně ohlašovat poruchy Služby Poskytovateli písemně, telefonicky nebo elektronickou poštou.
- c.** požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Uživateli (právo na informace), o jejich nastavení, výši dlužné částky a další informace potřebné k úhradě vyúčtování.

4.2. Účastník se zavazuje zejména:

- a.** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 10 dnů ode dne takové změny. Poskytovatel je oprávněn požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b.** neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c.** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VOP, písemnými návody a pokyny Poskytovatele nebo výrobce zařízení Sítě, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
- d.** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR a schválená Poskytovatelem,
- e.** za poskytnutou Službu řádně a včas platit vyúčtovanou nebo stanovenou úhradu,

- f.** poskytnout Poskytovateli na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky.

5. Vyúčtování, ceny, sankce, reklamace

- 5.1.** Služby jsou vyúčtovány podle platných cen, kterými jsou zpoplatněny poskytované Služby. Platné ceny jsou uvedeny v Ceníku a Uživatel má povinnost je za poskytované Služby platit. Ceník je dostupný na webové stránce Poskytovatele jakož i na provozovně Poskytovatele určené pro styk s veřejností.
- 5.2.** Poskytovatel je oprávněn v souladu s Ceníkem vyúčtovat Uživateli zálohu (jistotu). Složenou jistotu nebo její část je Poskytovatel oprávněn kdykoliv jednostranně započítat proti své splatné pohledávce vůči Uživateli s tím, že následně je Uživatel povinen doplnit jistotu do původní výše, nebude-li dohodnuto jinak. Nespoteřovanou jistotu je Poskytovatel povinen vrátit po skončení smluvního vztahu s Uživatelem, nejdříve však po vyrovnání všech závazků Uživatele vůči Poskytovateli.
- 5.3.** Vyúčtování nebo též „fakturu“ za poskytnuté služby zasílá Poskytovatel po skončení zúčtovacího období, kterým je zpravidla kalendářní měsíc, a to nejpozději do 12 dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování se zasílá způsobem určeným ve Smlouvě, jinak elektronickou poštou na emailovou adresu Uživatele.
- 5.4.** V případě, že Uživatel neobdrží vyúčtování ve lhůtě uvedené v čl. 5.3., je povinen vyžádat si od Poskytovatele zaslání opisu vyúčtování. Neučiní-li tak Uživatel ve lhůtě 10 dnů, platí, že vyúčtování mu bylo doručeno 12. den po skončení zúčtovacího období.
- 5.5.** Splatnost vyúčtování (faktury) je 21 dnů od data vystavení.
- 5.6.** Za řádně uhrazené se vyúčtování považuje po připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele nebo hotově na pokladně Poskytovatele za uvedení přesného variabilního symbolu podle údajů ve vyúčtování.
- 5.7.** V případě, že se Uživatel ocitne v prodlení s platbou za vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn zasílat mu upomínky elektronickou poštou, SMS zprávou, individuální elektronickou zprávou v rámci sociální či komunitní sítě apod. Dále je Poskytovatel oprávněn zasílat rovněž písemné upomínky, avšak ne více než jednu týdně. Za odeslání každé písemné upomínky bude Uživateli účtován poplatek ve výši 100,-Kč. Tato částka se skládá z nákladů na administrativní zpracování a poštovní poplatky.
- 5.8.** Je-li ve Smlouvě sjednána pro případ porušení jednotlivých povinností Smluvní pokuta, je Poskytovatel oprávněn účtovat za dobu prodlení úrok z prodlení z dlužné částky od počátku prodlení až do zaplacení ve výši určené obecně závaznými právními předpisy. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká právo požadovat náhradu případně skutečně vzniklé škody.
- 5.9.** Uživateli zásadně přísluší právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je třeba uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak reklamační právo zaniká. Ve zvláštních případech, kdy není vyúčtování dodáváno, činí prekluzivní lhůta pro reklamaci dva měsíce ode dne poskytnutí Služby.
- 5.10.** Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.
- 5.11.** Reklamaci na poskytovanou Službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zaniká.
- 5.12.** Poskytovatel má povinnost vyřídít reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.
- 5.13.** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen vrátit částky za důvodně reklamované nebo chybně vyúčtované Služby, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace a způsobem dle výslovného určení Uživatele. V případě, že má Uživatel ze Smlouvy splatné závazky vůči Poskytovateli, může Poskytovatel částku k vrácení proti takovým závazkům nebo jejich části započíst. K

vracené částce Poskytovatel vystavuje daňový doklad (dobropis) podle příslušných právních předpisů s tím, že doklad platí za doručení dnem zaplacení nebo dnem zápočtu.

5.14. Reklamací lze podat pouze písemně na adrese Poskytovatele anebo prostřednictvím příslušného elektronického formuláře v tzv. zákaznické zóně webové stránky Poskytovatele, je-li zřízena.

5.15. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb nebo kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

a. v případě poskytnutí služeb: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa: Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, e-mail: spotřebitelskespory@ctu.cz, web: www.ctu.cz

b. v případě prodeje zboží: Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporu online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

6. Zřízení, změna, skončení, omezení, obnovení Služby

6.1. Služba může být po nezbytnou dobu omezena nebo přerušeno její poskytování v případě:

a. závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b. krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,

c. kdy je Poskytovatel k takovému kroku povinen na základě závazného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,

d. důvodného podezření, že Uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zneužila nebo zneužívá Službu, nebo užívá Službu nepřipustným způsobem, kdy může negativně ovlivnit provoz Sítě, její části, kvalitu Služby, závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Poskytovatel je v potřebném rozsahu oprávněn sledovat provoz Sítě a čerpání Služby Uživatelem jakož i použít prostředky k prevenci zneužití Sítě či Služeb.

e. Uživatel překročil stanovený finanční nebo technický limit Služby v daném období.

6.2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby pokud:

a. Uživatel i přes upozornění porušuje Smluvní podmínky, resp. Smlouvu,

b. je Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty uvedené v upomínce,

c. používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v ČR,

d. Uživatel nesložil nebo nedoplnil jistotu (čl. 5.2.),

e. Uživatel na udané adrese nepřebírá písemné zásilky,

f. Uživatel zemřel (fyzická osoba) nebo zanikl bez právního nástupce (právnícká osoba)

6.3. V případě, že závadný stav (čl. 6.2) je odstraněn, Poskytovatel obnoví omezenou nebo přerušenu Službu v původním rozsahu. Za obnovení Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek do maximální výše 1000,-Kč.

6.4. Uživatel je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:

a. žádost o změnu identifikačních, kontaktních a platebních údajů,

b. zřízení, změnu či ukončení Služby, s tím že další podmínky k tomu mohou vyplývat ze Smlouvy, případně z Ceníku,

c. převedení Smlouvy na jiný subjekt – změna v osobě Uživatele; Převed na jiného Uživatele je podmíněn souhlasem Poskytovatele.

6.5. Uživatel je oprávněn žádat přerušování poskytování Služby na určitou dobu, nejdéle však 6 měsíců (tzv. „Prázdniny“), nevyplyvá-li ze Smlouvy nebo z Ceníku něco jiného. Opakovaně lze přerušit službu podle tohoto odstavce žádat nejprve po 12 měsících od počátku minulého přerušování. Z důvodů hodných zvláštního zřetele může Poskytovatel na žádost Uživatele přerušit Službu i na delší dobu anebo povolit přerušování Služby i před uplynutím 12 měsíční lhůty od posledního přerušování. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, prodlužuje se její trvání o dobu, po kterou byla služba podle tohoto odstavce přerušena.

6.6. Poskytování Služby se ukončí s ukončením účinnosti Smlouvy. Ukončení Smlouvy nezabavuje Uživatele povinnosti zaplatit cenu za poskytnuté Služby, včetně případného příslušenství.

7. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

7.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživateli náhradu škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

a. omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,

b. překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie nebo jejím selháním,

c. neplatného sjednání Smlouvy, jejích dodatků příloh či jiných ujednání neplatných pro nedostatek formy či obsahu.

7.2. Poskytovatelova odpovědnost za škodu v ostatních případech neuvedených v odst. 7.1. je omezena do výše jež odpovídá výši trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby pro jednotlivý případ.

7.3. Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:

a. porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu na straně Uživatele, neprokáže-li Účastník opak,

b. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,

c. neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě nebo jiného zařízení,

d. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, či není schváleno Poskytovatelem,

e. poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám,

f. trestného činu spáchaného Uživatelem ku škodě Poskytovatele.

8. Společná ustanovení, právo, pravomoc a příslušnost orgánů

8.1. Ujednání ve Smlouvě, jejích přílohách a dodatcích nebo i v jiném souvisejícím dvoustranném písemném úkonu uzavřeném mezi Poskytovatelem a Uživatelem mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

8.2. Výslovně neupravené podmínky se řídí dispozitivními ustanoveními zákona.

8.3. Poskytovatel si vyhrazuje práva a povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a uživatelem upraveným těmito VOP převést na třetí osobu (nového poskytovatele), a to i bez souhlasu Uživatele. Takový převod však musí být Uživateli bez zbytečných odkladů oznámen.

8.4. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VOP se řídí právním řádem ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích.

8.5. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které se týkají poskytování služeb elektronických komunikací, v případě že Účastník je spotřebitel, lze řešit i mimosoudní cestou. Subjektem příslušným pro řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny na www.ctu.cz.