

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI SOFTEX NCP, s.r.o.

Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem při poskytování Služeb na základě Smlouvy.

### Článek 1 – Definice

- 1.1. Pro účely VOP mají následující pojmy níže uvedený význam:
- 1.1.1. **Cena** – cena za Služby, tj. zejména paušální platby a další platby, které je Uživatel povinen platit za Služby ;
  - 1.1.2. **ceník** – ceník Tarifů, Služeb a dalších doplňkových služeb, poplatku za Omezení Služby a jejího zrušení; Ceník je k dispozici v místě provozovny/en Poskytovatele a je zveřejněn na Webu;
  - 1.1.3. **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad;
  - 1.1.4. **Dočasně poskytnuté věci** – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Uživateli vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb;
  - 1.1.5. **Doklady** – veškerá listinná dokumentace dodávaná se Zbožím, včetně návodů apod.;
  - 1.1.6. **IP adresa** – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
  - 1.1.7. **Omezení Služby** – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení nebo přerušování Služeb na straně Uživatele;
  - 1.1.8. **Osvědčení** – osvědčení o registraci Poskytovatele č. 408, vydané ČTÚ;
  - 1.1.9. **OZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
  - 1.1.10. **Platba za předčasné ukončení** - 1/20 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (případně do minimální doby plnění Smlouvy u Smlouvy na dobu neurčitou se sjednanou minimální dobou plnění Smlouvy) nebo 1/20 minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (případně do minimální doby plnění Smlouvy u Smlouvy na dobu neurčitou se sjednanou minimální dobou plnění Smlouvy);
  - 1.1.11. **Potvrzení o reklamaci** – potvrzení Poskytovatele o místě, datu a důvodu uplatnění Reklamacce jakož i o požadovaném způsobu jejího vyřízení či dalších potřebných skutečnostech;
  - 1.1.12. **Poskytovatel** – společnost SOFTEX NCP, s.r.o., se sídlem Růžová 1426, 434 01 Most, IČ: 622 43 608, DIČ: CZ62243608, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 8233;
  - 1.1.13. **Přístup k Internetu** – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet pracující na protokolech IP (Internet Protocol), která zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména různé druhy serverů, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet a připojené uživatele včetně technických prostředků použitých k jejich připojení). Služba Přístupu k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro stahování dat ze sítě Internet („download“) a pro odesílání dat do sítě Internet („upload“), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro stahování dat a pro odesílání dat se vynásobí zlomkem, kde číselník odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace. Místo poměru agregace může být Služba Přístupu k Internetu definována garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro stahování dat a pro odesílání dat (pokud je ve Smlouvě, propagačních materiálech atd. použit pojem CISNET, je tím myšleno Přístup k Internetu);
  - 1.1.14. **Přípojný bod** – je technické zařízení umístěné u Uživatele, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Přípojné místo;
  - 1.1.15. **Přípojné místo** – místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Uživateli v případě připojení uživatele pomocí bezdrátové technologie ve volném pásmu, zejména prostřednictvím Wi-Fi, se za Přípojné místo považuje vysílač, na který je nasměrován Přípojný bod;
  - 1.1.16. **Reklamacce** – uplatnění práva Uživatele z odpovědnosti za vadu;
  - 1.1.17. **Služby** – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to Přístup k Internetu, Telefonní služba a IPTV s tím, že za poskytovanou službu se považuje i omezená Služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Omezení Služby; Služba IPTV je Službou třetí strany;
  - 1.1.18. **Služby třetích stran** – služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb odlišným subjektem od Poskytovatele;
  - 1.1.19. **Smlouva** – Smlouva o poskytování Služeb;
  - 1.1.20. **Spotřebitel** – Uživatel, který je fyzickou osobou, a který v právním poměru s Poskytovatelem vystupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání;
  - 1.1.21. **Tarif** – jednotlivá Služba, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdružených do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Uživatelům;
  - 1.1.22. **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
  - 1.1.23. **Telefonní služba** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VOIP technologie (Voice over Internet Protocol);
  - 1.1.24. **VOP** – tyto Všeobecné podmínky společnosti Poskytovatele;
  - 1.1.25. **IPTV** – kabelová televize nebo jiná forma služby televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV);
  - 1.1.26. **Vyúčtování** – má význam dle bodu 12.3 těchto VOP;
  - 1.1.27. **Web** – internetová adresa Poskytovatele <http://www.softex.cz/>;

1.1.28. **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

### Článek 2 – Služby

- 2.1. Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, případně výpadků způsobených třetími stranami, pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
- 2.1.1. Služba Přístupu k Internetu, a to po optické síti nebo po bezdrátové síti;
- 2.1.2. Telefonní služba, která umožňuje běžné odchozí telefonní hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- přičemž poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu nebo individuálními parametry uvedenými ve Smlouvě.
- 2.2. Poskytovatel dále prostřednictvím své infrastruktury umožňuje poskytování Služeb třetích stran, a to následujících IPTV:
- 2.2.1. IPTV Kuki TV, která je poskytována společností Nej.cz s.r.o., se sídlem Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4, IČO: 03213595 (dále jen „**Nej.cz**“);
- 2.2.2. IPTV sledovaniTV, která je poskytována společností sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČO: 016 07 910 (dále jen „**sledovanitv.cz**“);
- 2.2.3. IPTV Lepší.TV, která je poskytována společností goNET s.r.o., se sídlem Úprkova 1/25, 702 00 Ostrava, IČO: 268 22 580 (dále jen „**goNET**“);  
(Nej.cz, sledovanitv.cz a goNET dále společně jen „**Poskytovatel Služby IPTV**“).
- Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel pouze poskytnutím své infrastruktury umožňuje poskytování Služby IPTV. Uživatel však vstupuje do právního vztahu s Poskytovatelem Služby IPTV. Práva a povinnosti Uživatele při využívání Služby IPTV se řídí Všeobecnými podmínkami příslušného Poskytovatele Služby IPTV. Veškeré úhrady za poskytování Služby IPTV hradí Uživatel příslušnému Poskytovateli Služby IPTV prostřednictvím Poskytovatele.
- 2.3. Služby poskytuje Poskytovatel v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem nebo ve zprovozněných koncových bodech sítě, a to v souladu s právními předpisy. Za počátek poskytování Služby podle Smlouvy se považuje den instalace koncového bodu Služby a jeho předání Uživateli.
- 2.4. Poskytovatel dále poskytuje doplňkové služby jako je pronájem zařízení či servisní služba.
- 2.5. Jednotlivé Služby se považují každá za samostatnou Službu.

### Článek 3 – Služba Přístupu k Internetu

- 3.1. Službou Přístupu k Internetu zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživatelů. Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Uživateli přístup na Internet.
- 3.2. Služba Přístupu k Internetu se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu v Přípojném místě.
- 3.3. Pokud Uživatel využívá i jiné Služby než Přístup k internetu, může mít tato jiná Služba vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako Služba Přístupu k internetu, a to i v případě, že jiná Služba je poskytována jiným subjektem než Poskytovatelem. Pokud je Uživateli vedle Přístupu k internetu v rámci Přípojného bodu poskytována i další Služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu následovně:
- 3.3.1. Telefonní služba nemá podstatný vliv na Službu Přístupu k internetu;
- 3.3.2. Služba IPTV snižuje dostupnou rychlost o přibližně 4 Mb/s; toto snížení se násobí počtem připojených zařízení, na kterých je Služba IPTV současně provozována.
- 3.4. Poskytovatel poskytuje Službu Přístupu k Internetu s následujícími parametry:

Označení služby	Rychlost připojení k Internetu – nahrávání / stahování za sekundu			
	Minimální	Běžně dostupná	Maximální	Inzerovaná
<b>CIS Senior</b>	30 Mbit / 30 Mbit	60 Mbit / 60 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit
<b>CIS Dynamic</b>	30 Mbit / 30 Mbit	60 Mbit / 60 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit
<b>CIS MAX</b>	100 Mbit / 100 Mbit	180 Mbit / 180 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit
<b>CIS ULTRA (smluvní)</b>	smluvně	smluvně	smluvně	smluvně
<b>CIS WIFI NET</b>	15 Mbit / 15 Mbit	30 Mbit / 30 Mbit	50 Mbit / 50Mbit	50 Mbit / 50 Mbit
<b>CIS WIFI FAMILY</b>	30 Mbit / 30 Mbit	60 Mbit / 60 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit
<b>CIS WIFI PREMIUM 500</b>	150 Mbit / 100 Mbit	300 Mbit / 300 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit	500 Mbit / 500 Mbit
<b>GNET SENIOR</b>	30 Mbit / 30 Mbit	60 Mbit / 60 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit
<b>GNET START</b>	30 Mbit / 30 Mbit	60 Mbit / 60 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit	100 Mbit / 100 Mbit
<b>GNET MAX</b>	300 Mbit / 300 Mbit	600 Mbit / 600 Mbit	1000 Mbit / 1000Mbit	1000 Mbit / 1000Mbit
<b>GNET ULTRA (smluvní)</b>	smluvně	smluvně	smluvně	smluvně

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat, tj. kb nebo Mbit = kilobit nebo megabit.  
Rychlosti zde uvedené jsou měřeny na úrovni TCP/IP protokolu na transportní vrstvě referenčního modelu ISO/OSI.

<b>CIS Senior</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, stahování malých souborů, přehrávání hudby a videosouborů v nízkém rozlišení
<b>CIS Dynamic</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, vysokorychlostní aplikace, stream 4K videa, programování, transfer dat nebo hraní on-line her
<b>CIS MAX</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, vysokorychlostní aplikace, stream 4K videa, programování, transfer velkých dat nebo hraní on-line her, nejnáročnější aplikace ohledně rychlosti přenosu dat
<b>CIS ULTRA (smluvní)</b>	vhodnost závisí na konkrétní dohodě s Uživatelem, dle jeho požadavků na rychlost, dostupnost či použití
<b>CIS WIFI NET</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, přehrávání hudby a videosouborů v nízkém rozlišení
<b>CIS WIFI FAMILY</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, stahování souborů, přehrávání hudby a videosouborů ve vysokém rozlišení
<b>CIS WIFI PREMIUM 500</b>	vhodnost závisí na konkrétní dohodě s Uživatelem, dle jeho požadavků na rychlost, dostupnost či použití;
<b>GNET Senior</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, vysokorychlostní aplikace
<b>GNET START</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, vysokorychlostní aplikace, stream 4K videa, programování, transfer dat nebo hraní on-line her
<b>GNET MAX</b>	je vhodný pro čtení emailů, zpráv, surfování po internetu a sociálních sítích, vysokorychlostní aplikace, stream 4K videa, programování, transfer velkých dat nebo hraní on-line her, nejnáročnější aplikace ohledně rychlosti přenosu dat
<b>GNET ULTRA (smluvní)</b>	vhodnost závisí na konkrétní dohodě s Uživatelem, dle jeho požadavků na rychlost, dostupnost či použití

- 3.5. Od běžně dostupné rychlosti připojení k internetu uvedené v tabulce v předchozím odstavci může dojít k odchylkám, kdy:
- 3.5.1. za detekovatelnou změnu výkonu Služby Přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná;
  - 3.5.2. za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Služby Přístupu k internetu delší než 30 minut. Důsledkem takovéto odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršená kvalita obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype a další) na souvislou dobu delší než 30 minut;
  - 3.5.3. za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu Služby Přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršená kvalita obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.
  - 3.5.4. Při vzniku odchylek má Uživatel právo vznášet námitky, případně podávat reklamace Služby v souladu s odst. 21.1 a násl. VOP. Pro rychlejší řešení doporučujeme kontaktovat Poskytovatele telefonicky na telefonním čísle uvedeném v odst. 20.1 VOP, kdy i tímto způsobem lze podat reklamaci Služby.

#### Článek 4 – Služba Telefon

- 4.1. Telefonní službou se rozumí veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené.
- 4.2. Informace o Telefonní službě jsou uvedeny zejména ve Smlouvě a na Webu.
- 4.3. Telefonní služba zahrnuje hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet, doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě.
- 4.4. K využití Telefonní služby lze použít libovolné zařízení s podporou protokolu SIP dle RFC 3261.

#### Článek 5 – Služba IPTV

- 5.1. Služba IPTV je poskytována Poskytovateli Služby IPTV ve třech variantách (třemi různými Poskytovateli Služby IPTV), kdy každá z nich má více programových nabídek, jak je uvedeno na Webu, a to:
  - 5.1.1. [IPTV Kuki TV](#);
  - 5.1.2. [IPTV sledovanitv.cz](#);
  - 5.1.3. [IPTV Lepší.TV](#).
- 5.2. Dodavatelem obsahu (rozhlasového a televizního vysílání) Uživateli, držitelem oprávnění k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání u Rady pro rozhlasové a televizní vysílání, stejně jako držitelem veškerých licencí a oprávnění k distribuovanému obsahu prostřednictvím Služby IPTV ve vztahu ke třetím stranám je:
  - 5.2.1. v případě IPTV Kuki TV společnost Nej.cz,
  - 5.2.2. v případě IPTV sledovanitv.cz společnost sledovanitv.cz,
  - 5.2.3. v případě IPTV Lepší.TV společnost goNET.

- 5.3. Práva a povinnosti Uživatelů při využívání Služby IPTV Kuki TV se řídí Všeobecnými podmínkami společnosti Nej.cz, které jsou dostupné na webových stránkách společnosti Nej.cz <https://www.nej.cz/> (dále jen „**VOP – Kuki TV**“), a to s výjimkou platby za Službu IPTV KukiTV, která se řídí Smlouvou, Ceníkem a těmito VOP. Nad rámec VOP – Kuki TV mohou Uživatelé pro hlášení poruch a reklamaci IPTV Kuki TV využít také postup dle odst. 20.1 a 21.1. těchto VOP, kdy Poskytovatel dále zajistí nahlášení poruchy, resp. vyřízení reklamace vůči společnosti Nej.cz.
- 5.4. Práva a povinnosti Uživatelů při využívání Služby IPTV sledovanitv.cz se řídí smlouvou uzavřenou mezi Uživatelem a společností sledovanitv.cz a Všeobecnými podmínkami společnosti sledovanitv.cz, které jsou dostupné na webových stránkách společnosti sledovanitv.cz <https://sledovanitv.cz> (dále jen „**VOP – sledovanitv.cz**“), a to s výjimkou platby za Službu IPTV sledovanitv.cz, která se řídí Smlouvou a těmito VOP. Výše veškerých plateb za využívání Služby IPTV sledovanitv.cz je se řídí smlouvou uzavřenou Uživatelem se společností sledovanitv.cz; podmínkami této smlouvy se řídí také případně změny cen; Poskytovatel pro společnost sledovanitv.cz zajišťuje fakturaci. Nad rámec VOP – sledovanitv.cz mohou Uživatelé pro hlášení poruch a reklamaci IPTV sledovanitv.cz využít také postup dle odst. 20.1 a 21.1. těchto VOP, kdy Poskytovatel dále zajistí nahlášení poruchy, resp. vyřízení reklamace vůči společnosti sledovanitv.cz.
- 5.5. Práva a povinnosti Uživatelů při využívání Služby IPTV Lepší.TV se řídí Všeobecnými podmínkami společnosti goNET, které jsou dostupné na webových stránkách společnosti goNET <https://lepsi.tv> (dále jen „**VOP – Lepší.TV**“), a to s výjimkou platby za Službu IPTV Lepší.TV, která se řídí Smlouvou, Ceníkem a těmito VOP a dále s výjimkou doby závazku, kdy smlouvu k využívání Služby IPTV Lepší.TV lze uzavřít pouze na dobu neurčitou. Nad rámec VOP – Lepší.TV mohou Uživatelé pro hlášení poruch a reklamaci IPTV Lepší.TV využít také postup dle odst. 20.1 a 21.1. těchto VOP, kdy Poskytovatel dále zajistí nahlášení poruchy, resp. vyřízení reklamace vůči společnosti goNET.
- 5.6. Programová nabídka Služby IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, v provozovně Poskytovatele, příp. může být sdělena i na základě telefonické komunikace s Poskytovatelem. Uživatel má k dispozici pouze programovou nabídkou sjednanou ve Smlouvě, příp. ve znění dodatku k této Smlouvě. Právo na jednostrannou změnu programové nabídky je vyhrazeno, a to zejména na změnu struktury, počtu programů a jejich pořadí, a to z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenes odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 5.7. Ke Službám IPTV mohou být nabízeny doplňkové služby.
- 5.8. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby Přístupu k Internetu při současném využívání těchto vysílání.
- 5.9. V případě využívání Služby IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci Služby IPTV je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Služby IPTV, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů IPTV. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Uživatel za takové zneužití odpovědnost.
- 5.10. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby IPTV ani doplňkových služeb, které jsou Uživateli poskytovány, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně Poskytovatelů Služby IPTV.
- 5.11. V případě Služby IPTV a doplňkových služeb k IPTV Poskytovatel neodpovídá za obsah televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.
- 5.12. K využití Služeb IPTV Kuki TV a IPTV Lepší.TV je nutné zařízení (set-top-box) se specifickým softwarovým vybavením; toto zařízení může Uživateli za sjednaných podmínek poskytnout Poskytovatel, autorizovaní distributoři nebo další osoby oprávněné k distribuci těchto zařízení. Pokud si uživatel zajistí zařízení jinak než prostřednictvím Poskytovatele, bere na vědomí, že k poskytování Služeb IPTV Kuki TV a IPTV Lepší.TV musí toto zařízení splňovat jejich softwarové požadavky.

#### **Článek 6 – Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

- 6.1. Služby lze využívat na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, resp. v případě Služeb třetích stran na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem Služby IPTV a Uživatelem. Smlouvu může v některých případech na účet Poskytovatele Služby IPTV uzavřít Poskytovatel. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo dobu neurčitou, pokud tyto VOP nestanoví jinak. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění. V takovém případě jsou strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců.
- 6.2. Smlouvu a případné dodatky uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně, případně také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru, ve kterém je Uživatel informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví VOP nebo Smlouva. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Umožní-li Poskytovatel elektronické uzavření dodatku ke Smlouvě, pak pouze po přihlášení do zabezpečené zákaznické části Webu, a to pomocí údajů zaslanych Poskytovatelem Uživateli po uzavření první Smlouvy. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem, čímž je ověřena totožnost Uživatele. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná.
- 6.3. Smlouva a případné dodatky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby. U Smlouvy/dodatku uzavírané/ho prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření.
- 6.4. Přestože Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, případně v jiné formě v souladu s těmito VOP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž ve formě nahrávaného telefonického hovoru (zejména v případě změny programové nabídky IPTV, navýšení rychlosti

Přístupu k Internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.) nebo prostřednictvím zabezpečené zákaznické části Webu, pokud to Poskytovatel umožňuje. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat sdělení jeho identifikačních údajů, případně hesla pro komunikaci, bylo-li poskytnuto; Smlouva (či jakákoliv změna, dodatek apod.) je účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany Uživatele (není-li sjednáno jinak).

- 6.5. Vzhledem k rozvoji služeb, změnám právních předpisů, zavádění nových služeb a technologií, změnám obchodní strategie Poskytovatele, změnám podmínek na trhu nebo na základě rozhodnutí ČTÚ si Poskytovatel vyhrazuje právo změnit Smlouvu, resp. smluvní podmínky v následujících ujednáních:
  - 6.5.1. Ceny Služeb;
  - 6.5.2. způsob a podmínky vyúčtování;
  - 6.5.3. způsob a rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
  - 6.5.4. způsob a podmínky plateb za Služby;
  - 6.5.5. rozsah povinností Poskytovatele;
  - 6.5.6. způsob reklamace vyúčtování či Služeb;
  - 6.5.7. odpovědnost za škodu;
  - 6.5.8. podmínky a způsob ukončení Smlouvy;
  - 6.5.9. způsob komunikace s Uživatелеm;
  - 6.5.10. podmínky zpracování osobních údajů.
- 6.6. O změnách Smlouvy bude Poskytovatel Uživatele informovat nejméně 1 měsíc před účinností této změny, a to prostřednictvím Webu nebo jeho zabezpečené zákaznické části.

#### **Článek 7 – Tarif a změna tarifu**

- 7.1. Uživatel je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Přípojném místě Uživatele dostupná.
- 7.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu). Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět s požadavkem na změnu Tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb by byla pro Poskytovatele technicky nepřiměřeně náročná či finančně nákladná.
- 7.3. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele.
- 7.4. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu) má Poskytovatel nárok na poplatek za změnu Tarifu dle platného a účinného Ceníku (je-li stanoven).

#### **Článek 8 – Ukončení Smlouvy**

- 8.1. Smlouvu mezi Poskytovatelem a Uživatелеm lze ukončit písemnou dohodou, výpovědí, odstoupením nebo na základě zákona.

##### **Ukončení ze strany Uživatele**

- 8.2. Výpověď Smlouvy ze strany Uživatele nemusí být nijak odůvodněna, musí však být písemná a musí být Poskytovateli doručena, a to v listinné podobě s vlastnoručním podpisem Uživatele nebo oprávněné osoby na adresu Růžová 1426, 434 01 Most nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem Uživatele nebo oprávněné osoby na adresu [info@softex.cz](mailto:info@softex.cz). Výpovědní doba činí 1 měsíc ode dne doručení výpovědi.
- 8.3. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění, je Uživatel oprávněn Smlouvu vypovědět dle odst. 8.2 VOP. Pokud je ze strany Uživatele Smlouva vypovězena před uplynutím minimální doby plnění, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli Platbu za předčasné ukončení. Smlouva ohledně Telefonní služby je vždy uzavřena na dobu neurčitou, není-li výslovně dohodnuto jinak, s tím, že není-li ve Smlouvě minimální doba plnění uvedena, pak platí, že činí 3 měsíce. Dále je Poskytovatel oprávněn účtovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho Uživatel ponechá.
- 8.4. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Smlouva umožňuje automatické prodloužování za stejných podmínek o tutéž dobu, je Uživatel oprávněn ji kdykoli po automatickém prodloužení bezplatně vypovědět. Výpovědní doba činí 1 měsíc ode dne doručení výpovědi. Nejméně 1 měsíc před automatickým prodloužením Smlouvy bude Poskytovatel Uživatele informovat o způsobech vypovězení Smlouvy a o nejvýhodnějších cenách poskytovaných Služeb. Při výpovědi Smlouvy dle tohoto odstavce těchto VOP nebude Uživateli účtován žádný poplatek, s výjimkou úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si jej ponechá.
- 8.5. Uživatel je dále oprávněn bezplatně vypovědět Smlouvu, pokud nesouhlasí se změnami smluvních podmínek dle odst. 6.5 těchto VOP, a to do okamžiku účinnosti těchto změn, nejméně však do 1 měsíce po informování o změnách. Smlouva pak bude ukončena účinností změn, případně uplynutím 1 měsíce. Výjimku z možnosti Smlouvu vypovědět tvoří případy, kdy pro Uživatele budou změny výhradně přínosné, budou čistě administrativní povahy nebo s neutrálními dopady, nebo budou provedeny výhradně na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ. Při výpovědi Smlouvy dle tohoto odstavce těchto VOP nebude Uživateli účtován žádný poplatek, s výjimkou úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si jej ponechá.
- 8.6. Pokud je Uživatel Spotřebitelem, může Smlouvu vypovědět tehdy, pokud je poskytování Služeb významně narušeno trvajícím nebo často se opakujícím odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě. Pokud Uživatel jako Spotřebitel má právo ukončit závazek ze Smlouvy ke kterékoli složce balíčku před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy, může ukončit závazek ze Smlouvy ke všem složkám balíčku. Při výpovědi Smlouvy dle tohoto odstavce těchto VOP nebude Uživateli účtován žádný poplatek, s výjimkou úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si jej ponechá.
- 8.7. Je-li Uživatel Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou a skončí-li závazek ze Smlouvy na základě výpovědi nebo dohodou smluvních stran z jiného důvodu než důvodů uvedených v odst. 8.4, 8.5. VOP, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu Platby za předčasné ukončení Smlouvy. Dále je Poskytovatel oprávněn účtovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho Uživatel ponechá.
- 8.8. K zániku závazku ze Smlouvy dochází také tehdy, pokud bylo na základě žádosti Uživatele přeneseno číslo k přejímajícímu poskytovateli, a to nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne

- běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí Poskytovatele, nebo pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. To neplatí, pokud doba zbývajících do zániku závazku je kratší nebo k přenesení čísla nedošlo.
- 8.9. K zániku závazku ze Smlouvy na základě zákona dochází také tehdy, pokud Uživatel požádá o změnu poskytovatele internetu, a to dnem, kdy bude změna poskytovatele dokončena, případně dle dohody smluvních stran. Při změně poskytovatele bude Poskytovatel poskytovat Službu Přístupu k Internetu, až do okamžiku aktivace služby přístupu k internetu u přejímajícího poskytovatele. Přerušování poskytování Služby během změny poskytovatele Služby nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 8.10. Pokud byla Smlouva nebo jakákoli její změna uzavřena s Uživatelé jako spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, mimo obchodní prostory Poskytovatele nebo za použití prostředku komunikace na dálku, je Uživatel oprávněn od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce odstoupit do 14 dnů ode dne následujícího poté, co mu bude Smlouva předána v listinné či elektronické formě. K odstoupení může Uživatel využít formulář zveřejněný na Webu. Pokud by před odstoupením byly čerpány Služby Poskytovatele, má Poskytovatel nárok na jejich úhradu.

### **Ukončení ze strany Poskytovatele**

- 8.11. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit, pokud:
- 8.11.1. Uživatel závažným způsobem poruší povinnost stanovenou ve Smlouvě nebo VOP;
  - 8.11.2. je proti Uživateli zahájeno insolvenční řízení nebo byla zahájena exekuce na jeho majetek;
  - 8.11.3. Uživatel poskytne nesprávné údaje nebo nepravdivé prohlášení, případně nenahlásí-li změnu svých údajů.
- V takovém případě bude Smlouva ukončena doručením odstoupení Poskytovatele Uživateli.
- 8.12. Za závažné porušení povinností stanovené Smlouvou nebo VOP se považuje:
- 8.12.1. porušení povinností stanovené v odst. 9.6 těchto VOP;
  - 8.12.2. porušení povinností stanovené v odst. 9.79.6 těchto VOP;
  - 8.12.3. porušení povinností stanovené v odst. 9.8 těchto VOP;
  - 8.12.4. porušení povinností stanovené v odst. 9.9 těchto VOP;
  - 8.12.5. porušení povinností stanovené v odst. 9.14 těchto VOP;
  - 8.12.6. porušení povinností stanovené v odst. 9.15 těchto VOP;
  - 8.12.7. porušení povinností stanovené v odst. 9.16 těchto VOP;
  - 8.12.8. opakované porušení (tj. více než třikrát) povinností stanovené v odst. 9.17 těchto VOP;
  - 8.12.9. soustavně opožděné hrazení Vyúčtování, tzn. úhrada nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti, nebo soustavně nehrzení Vyúčtování, tzn. neuhrazení nejméně tří splatných Vyúčtování, přes upozornění Poskytovatele.

### **Článek 9 – Práva a povinnosti Uživatele**

- 9.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.
- 9.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.
- 9.3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP.
- 9.4. Uživatel je oprávněn požadovat informace o Službách, které jsou mu poskytovány, zejména o jejich nastavení, výši dlužné částky apod.; pro sdělení informací je Poskytovatel oprávněn Uživatele identifikovat.
- 9.5. Uživatel je povinen řádně a včas platit Cenu za sjednané Služby v souladu se Smlouvou, VOP a Ceníkem.
- 9.6. Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionality nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.
- 9.7. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.
- 9.8. Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Službu třetím osobám.
- 9.9. Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem, přístupové údaje do klientské zóny na Webu a podobné údaje. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje.
- 9.10. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Uživatel zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takového dokladu.
- 9.11. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 9.12. V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 10 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 30 dnů ode dne, kdy mu mělo být vyúčtování doručeno, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenu. Opětovně zaslání vyúčtování nebo daňového dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 9.13. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.

- 9.14. Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 9.15. Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskyvatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služby k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout. Uživatel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit.
- 9.16. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele/ů nemovitosti/í, kde má být Služba poskytována (zřízeno Přípojně místo nebo Přípojný bod), s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb, a je-li to potřeba také zajistit pro tyto nepřetržitý zdroj elektrické energie, a to v nebo na nemovitosti, a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Přípojného místa nebo Přípojného bodu souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Přípojného místa nebo Přípojného bodu v nebo na objektu/nemovitosti. Uživatel je zároveň také povinen objekt/nemovitost, kde má být zřízeno Přípojně místo nebo Přípojný bod, v čase a datu dohodnutém s Poskyvatelem Poskytovateli zpřístupnit nebo zajistit jeho zpřístupnění. V případě, že je na Přípojně místo nebo přípojný bod umístěno se souhlasem Uživatele zařízení Poskyvatele, přes které jsou nebo mohou být připojeni další Uživatelé, zavazuje se Uživatel zajistit pro toto zařízení nepřetržitý přívod elektrické energie (Uživatel však nenese odpovědnost za výpadky el. energie na straně jejího poskytovatele), toto zařízení nevyplínat a nepřepojovat ani žádným způsobem do tohoto zařízení nezasahovat a vynaložit maximální úsilí k tomu, aby takto nemohla činit ani žádná třetí osoba, a dále pokud dojde k nefunkčnosti nebo výpadku takového zařízení, je o této skutečnosti Uživatel nebo jím pověřená osoba povinna neprodleně informovat Poskyvatele; pokud Uživatel poruší jakoukoli z výše uvedených povinností, ztrácí nárok na veškeré výhody a slevy, kterému mu byly ze strany Poskyvatele v souvislosti s umístěním takového zařízení poskytnuty, a Poskyvatel je oprávněn doúčtovat Uživateli cenu do standardní Ceny Tarifu. Tímto není dotčen nárok Poskyvatele na náhradu škody.
- 9.17. Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskyvatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskyvatele potřebných k poskytování Služeb nebo Přípojného místa nebo Přípojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskyvatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskyvatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.
- 9.18. Uživatel je oprávněn ohlašovat poruchy Služeb, a to písemně, elektronicky na k tomu určený e-mail, telefonicky nebo v otevíracích hodinách osobně v obchodních prostorech Poskyvatele; telefonní číslo a e-mail pro hlášení poruch jsou uvedeny na Webu.

#### **Článek 10 – Práva a povinnosti Poskyvatele**

- 10.1. Poskyvatel je povinen Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou, VOP a zákonem.
- 10.2. Poskyvatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 10.3. Poskyvatel je povinen provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskyvatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskyvatele, vyvine Poskyvatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 10.4. Poskyvatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy, jsou-li tato pro využití Služeb ze strany Poskyvatele požadována.
- 10.5. Poskyvatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 10.6. Poskyvatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) nebo změnit přidělené IP adresy z naléhavého technického důvodu nebo z provozních důvodů i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takovou změnu Poskyvatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.
- 10.7. Poskyvatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
- 10.8. Z provozních důvodů může Poskyvatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
- 10.9. Poskyvatel informuje po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách, vždy alespoň jednou ročně informuje Poskyvatel Uživatele o nejuvhodnějších cenách za jím poskytované služby, a to prostřednictvím Webu.
- 10.10. Poskyvatel je oprávněn změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem v dostatečném předstihu upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu v souladu se ZEK, nebo pokud tak vyplývá z jiných právních předpisů.
- 10.11. Poskyvatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskyvatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní Uživatele (vč. zavírání, spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů. Poskyvatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.
- 10.12. Poskyvatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Poskyvatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskyvatel.

## Článek 11 – Cena za Služby

- 11.1. Uživatel je povinen hradit Cenu za Služby od okamžiku účinnosti Smlouvy, a to ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 11.2. Cenou ze Služby se rozumí zejména:
  - 11.2.1. cena za zřízení služby (Aktivační poplatek), přičemž u některých Služeb či Tarifů se zřizovací poplatky neuplatní;
  - 11.2.2. pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;
  - 11.2.3. ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platby za změnu IP adresy, platby za servisní služby apod.
- 11.3. Ceny a konkrétní Tarify, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb jsou uvedeny v Ceníku, případně na Webu pro konkrétní Službu, popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy nebo v dokumentech Poskytovatelů Služby IPTV. Pokud dále VOP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby, které má Uživatel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Uživatel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.
- 11.4. Nabízený Tarif platný na dané období si Uživatel může zvolit, je-li daná Služba v jeho přípojném místě dostupná.
- 11.5. V Ceníku nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více Cen za jeden Tarif s tím, že pro různé Ceny platí různé podmínky sjednané ve Smlouvě nebo uvedené v Ceníku. Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má takové cenové ujednání před Ceníkem přednost. Cenová ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny; pro ostatní se použije Ceník.
- 11.6. Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Uživatel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.
- 11.7. V případě, že se počátek nebo ukončení poskytování Služby nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli Cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byla Služba poskytována.
- 11.8. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Poplatky související se zřízením Služby stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku jsou splatné současně s první úhradou za Službu, nestanoví-li Smlouva nebo tyto VOP jinak, nebo v hotovosti při zřízení Služby. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit.
- 11.9. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká, a to způsobem dle odst. 6.6 těchto VOP.

## Článek 12 – Platební podmínky

### Obecně

- 12.1. Uživatel je povinen hradit Služby Poskytovateli za podmínek stanovených ve Smlouvě a VOP.
- 12.2. Ceny za Služby jsou účtovány od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby.
- 12.3. Cena za Služby je splatná na základě vyúčtování (dále jen „**Vyúčtování**“). Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, vystaví Poskytovatel Vyúčtování a odešle jej Uživateli nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po konci příslušného zúčtovacího období. Splatnost Vyúčtování je 10 dní ode dne doručení Vyúčtování Uživateli, není-li ve Smlouvě nebo těchto VOP stanoveno jinak.
- 12.4. Cenu za Služby Uživatel hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, **č. ú. 7541491/0100** nebo na některý z dalších účtů Poskytovatel pod variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, případně v hotovosti v sídle Poskytovatele nebo inkasem. Cena za Služby se v případě bezhotovostní platby považuje za uhrazenou připsáním částky na účet Poskytovatele a v případě hotovostní platby uhrazením.
- 12.5. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vystaví Poskytovatel Vyúčtování v elektronické podobě. Vyúčtování v elektronické podobě zašle Poskytovatel Uživateli na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě s pokyny pro úhradu (číslem účtu a variabilním symbolem), s čímž Uživatel výslovně souhlasí. Vystavení Vyúčtování v listinné podobě a odeslání na adresu Uživatele může být zpoplatněno dle Ceníku. Uživatel si může Vyúčtování prohlédnout v klientské zóně na Webu.
- 12.6. Vyúčtování neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které Uživatel neplatí ani rozpis využívání Služby Přístupu k Internetu nebo hlasové služby, které jsou zpoplatněny formou paušálního poplatku za určité časové období.
- 12.7. V případě, že Uživateli nebylo doručeno Vyúčtování do 10 dnů od doby, kdy mu mělo být doručeno v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 30 dnů ode dne, kdy mu mělo být Vyúčtování doručeno, považuje se předmětné Vyúčtování za doručené. Opětovné zaslání Vyúčtování může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 12.8. V případě, že Uživatel neuhradí Vyúčtování řádně a včas, upozorní jej Poskytovatel e-mailem a stanoví náhradní lhůtu k úhradě. Neobsahuje-li upozornění náhradní termín k úhradě Vyúčtování, činí náhradní lhůta jeden (1) týden ode dne doručení upozornění.
- 12.9. Po marném uplynutí náhradní lhůty k úhradě je Poskytovatel oprávněn přistoupit k Omezení Služeb, s výjimkou přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace.
- 12.10. V případě prodlení s uhrazením Vyúčtování se také Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na odblokování Služeb, náklady spojené s upozorněním a náklady na vymáhání splatných pohledávek a smluvní pokutu za prodlení.
- 12.11. V případě, že Uživatel soustavně opožděně hradí Vyúčtování, tzn. zaplatí nejméně dvě po sobě jdoucí Vyúčtování po lhůtě splatnosti, nebo soustavně nehradí Vyúčtování, tzn. nezaplatí nejméně tři splatná Vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn poté, co Uživatele upozorní, od Smlouvy odstoupit.
- 12.12. Jakoukoli platbu, která bude Uživatelem zaslána na bankovní účet Poskytovatele bez uvedení variabilního symbolu nebo s variabilním symbolem, který nelze přiřadit k žádnému Vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn použít na úhradu dluhu, který za Uživatelem eviduje.
- 12.13. Vyúčtování případných přeplatků provede Poskytovatel vždy jednou ročně, přičemž přeplatek bude vrácen na bankovní účet Uživatele. Za vyúčtování a vrácení přeplatku je Poskytovatel oprávněn účtovat administrativní poplatek, jehož výše je stanovena v Ceníku. Administrativní poplatek představuje náklady spojené s identifikací, administrací a vrácením přeplatku. Poskytovatel



je přitom oprávněn jednostranně započíst pohledávku vůči Uživateli z titulu úhrady tohoto administrativního poplatku proti pohledávce Uživatele na vrácení vyúčtovaného přeplatku.

- 12.14. Při předčasném ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění bude účtována Platba za předčasné ukončení dle odst. 8.3 těchto VOP.
- 12.15. Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo z důvodu překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení odst. 9.16 těchto VOP.
- 12.16. Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započíst, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovému právní jednání je neplatné).

#### **Telefonní služba**

- 12.17. V případě, že ve Smlouvě, popř. v Ceníku, je sjednána za poskytování veřejně dostupné Telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby, je tato splatná stejně jako ostatní Ceny (paušální poplatky) dle odst. 12.3 těchto VOP. Poskytovatel má nárok minimálně na tuto částku, a to bez ohledu na množství odebraných Telefonních služeb.
- 12.18. Telefonní služby, jejichž rozsah přesáhne minimální částku za měsíční (případně čtvrtletní) provoz Služby, budou zúčtovány na základě Vyúčtování k 15. dni (není-li ve Vyúčtování stanovena lhůta delší) v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že cena je splatná měsíčně na základě Vyúčtování).
- 12.19. Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

#### **Přípojný bod**

- 12.20. Cena za zřízení Přípojného bodu je splatná v hotovosti technikovi Poskytovatele v den provedení montáže. Bude-li Poskytovatel pro tyto případy vystavovat fakturu, pak ji vystaví tak, aby ji Uživatel měl v den splatnosti již k dispozici.

### **Článek 13 – Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a nájem**

- 13.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (dále jen „**Dočasně poskytnuté věci**“), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen poskytnout potřebnou součinnost. Přípojný místo, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní příslušající zejména ze společných prostor, jsou ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Přípojného místa nebo Přípojného bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 13.2. Uživatel odpovídá za škodu na Dočasně poskytnutých věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Uživatelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.
- 13.3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí Dočasně poskytnutých věcí Poskytovatelem v souladu s odst. 13.5 těchto VOP. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání Dočasně poskytnutých věcí, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat Dočasně poskytnuté věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy.
- 13.4. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro vypůjčku uveden titul vypůjčka) věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. vypůjčky) trvá do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájmemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. vypůjčky je Dočasně poskytnutá věc, resp. jiná věc poskytnutá Uživateli, pokud při předání takové věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Uživatele.
- 13.5. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny Dočasně poskytnuté věci, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejich vypůjčení nebo nájmu. Není-li tato cena ve Smlouvě uvedena, uhradí Uživatel pořizovací cenu takovéto Dočasně poskytnuté věci. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Uživatele převzít. Uživatel může rovněž požádat, aby Poskytovatel provedl demontáž a následný odvoz Dočasně poskytnutých věcí sám. K tomu mu je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu podle aktuálního platného Ceníku stejně jako v případě servisního zásahu. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 13.6. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Uživateli (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole samostatněm zatržen jako titul prodej s uvedením konkrétní movité věci), jedná se o kupní smlouvu na prodej movité věci, kdy Poskytovatel je prodávajícím a Uživatel kupujícím a jejímž předmětem je závazek Poskytovatele prodat tuto movitou věc a závazek Uživatele zaplatit za ni sjednanou cenu a náklady na doručení, není-li movitá věc vyzvednuta v provozovně Poskytovatele.
- 13.7. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem a je-li movitá věc doručována Uživateli, potom okamžikem jejího převzetí. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem a řádně uhrazena první paušální platba za Služby.
- 13.8. Za výměnu Dočasně poskytnutých věcí nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

- 13.9. V případě, že při předání Dočasně poskytnutých věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou výpůjčku. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě nebo VOP uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce vyšší než 0,- Kč, jedná se o nájem movitých věcí.

#### **Článek 14 – Ochrana údajů a informace o Uživatelích**

- 14.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování.
- 14.2. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami.
- 14.3. Podrobná úprava ochrany osobních údajů Uživatelů je obsažena v samostatném dokumentu s názvem informace o ochraně osobních údajů, který je dostupný na Webu.

#### **Článek 15 – Telefonní číslo a blokování a odblokování čísla**

- 15.1. Při využití Telefonní služby je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemístit mimo toto místo.
- 15.2. Na základě písemné žádosti Uživatele zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem.
- 15.3. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování.

#### **Článek 16 – Přenositelnost**

##### **Přenos čísla do sítě jiného operátora**

- 16.1. Pokud o to Uživatel požádá, Poskytovatel zajistí, abys si Uživatel mohl bezplatně ponechat své číslo i v případě změny poskytovatele telefonní služby. To se však nevztahuje na přenositelnost mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. Doba, po kterou nebude poskytována Služba v souvislosti s přenesením čísla do sítě přejímajícího poskytovatele nepřesáhne jeden pracovní den.
- 16.2. Uživatel je oprávněn požádat o přenos čísla u přejímajícího poskytovatele. Ten Poskytovatele následně požádá o součinnost. Přejímající poskytovatel a Poskytovatel zajistí společně přenos telefonního čísla Uživatele.
- 16.3. Doba, po kterou není Uživateli během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 16.4. V případě ukončení závazku ze Smlouvy je Uživatel oprávněn přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze Smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

##### **Změna poskytovatele internetu**

- 16.5. V případě, že Uživatel bude chtít přejít k jinému poskytovateli služby přístupu k internetu, zajistí Poskytovatel na základě žádosti Uživatele, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud to bude technicky možné. Současně Poskytovatel poskytne Uživateli veškeré potřebné informace.
- 16.6. V případě, že k Poskytovateli bude chtít přejít uživatel od jiného poskytovatele služby přístupu k internetu, je takový uživatel oprávněn požádat Poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 16.7. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

#### **Článek 17 – Seznam Uživatelů veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech**

- 17.1. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelů Telefonní služby, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatel vyslovil souhlas.
- 17.2. Údaje zpracované podle odst. 17.1 těchto VOP může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele, případně i pro vydání telefonního seznamu Uživatelů.
- 17.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice, nebo všemi přímými čísly (provolbami), které si Uživatel přeje uvést.
- 17.4. Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelů co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 17.5. Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 17.6. Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle odst. 17.1 těchto VOP v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu Uživatelů a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatelů.
- 17.7. Za provedené služby dle odst. 17.1 a odst. 17.2 těchto VOP může Poskytovatel účtovat cenu dle platného a účinného Ceníku.

#### **Článek 18 – Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

- 18.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak OZ a ZEK. Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.
- 18.2. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 18.3. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatelé, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatelé zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu pozdní platby Uživatelé, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Uživatelům v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 18.4. Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby ani za programový obsah IPTV.
- 18.5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatelé na odstoupení od Smlouvy.
- 18.6. V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby bez DPH za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelé, kterého se nárok týká. V případě porušení garantované dostupnosti Služeb, které je závažným porušením Smlouvy, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu dnů výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatelé, nebo vrácením příslušného plnění Uživatelé v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatelé.

### **Článek 19 – Omezení Služeb a ukončení poskytování Služeb**

- 19.1. V některých případech může Poskytovatel uplatnit Omezení Služeb, a to na dobu nezbytně nutnou; konkrétně se jedná o následující případy:
  - 19.1.1. v případě, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti sítě nebo integrity sítě Poskytovatele z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení nebo síťového vedení, případně k výpadku dodávky elektrické energie, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom;
  - 19.1.2. v případě krizových stavů nebo hrozcích krizových stavů, živelných pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemií;
  - 19.1.3. na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- 19.2. Poskytovatel může uplatnit Omezení Služeb, s výjimkou uskutečňování volání čísla tísňového volání, v případě:
  - 19.2.1. dle odst. 12.9. těchto VOP;
  - 19.2.2. že vznikne důvodné podezření, že Uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím jeho zařízení zneužívali nebo zneužívají Služby nebo je užívají způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb, příp. závažným způsobem zasahují do práv dalších osob.
- 19.3. Poskytovatel může Uživatelé ukončit Smlouvu a poskytování Služeb v případě:
  - 19.3.1. že Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
  - 19.3.2. dle odst. 12.11. těchto VOP;
  - 19.3.3. že Uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím jeho zařízení zneužívali nebo zneužívají Služby, nebo je užívají způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb, příp. závažným způsobem zasahují do práv dalších osob.
- 19.4. Za Omezení Služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek za blokadu stanovený v Ceníku. Omezením Služby není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu. Technické prostředky používané v rámci Omezení Služby mohou být uvedeny na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné nebo mít omezenou funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby).
- 19.5. Omezení Služeb nebo ukončení jejich poskytování dle tohoto článku VOP není porušením smluvních podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

### **Článek 20 – Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

- 20.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost Poskytovatelé. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Webu. Není-li uvedeno jinak, může Uživatel hlásit poruchy na telefonním čísle **478 620 000**. Hovorné na uvedenou linku je zpoplatněno dle aktuálního tarifu volajícího.
- 20.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelé. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel poskytovatelé, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě.
- 20.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatelé nebo se oznámení Uživatelé ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživatelé náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatelé vznikly.
- 20.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživatelé omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a po dohodě s Uživatelé přiměřeně snížit Cenu za Služby, které bylo možno využít jen částečně, anebo je nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele dle následujícího odstavce.
- 20.5. V případě, že Služba není poskytována na déle než 8 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 3 hodiny, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané Ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatelé, nebo vrácením příslušného plnění Uživatelé v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatelé. Toto se nevztahuje na případy dle odst. 18.2., 18.3., 18.4. a 18.5 těchto VOP či následky trestného činu Uživatelé či třetí osoby, dále na Omezení služby či přerušení dle odst. 19.1. a 19.2. těchto VOP.

- 20.6. Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Webu, pokud není tato informace dostupná ani na jednom z těchto míst, garantuje Poskytovatel dostupnost v souladu s odst. 3.4. těchto VOP.

#### **Článek 21 – Reklamační služby**

- 21.1. Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci v souvislosti s rozsahem nebo kvalitou Služby nebo v souvislosti s Vyúčtováním.
- 21.2. Uplatnění reklamační nemá odkladný účinek, pokud o odkladném účinku nerozhodne ČTÚ, a Uživatel je povinen uhradit Cenu do dne splatnosti.
- 21.3. Reklamaci Vyúčtování může Uživatel uplatnit nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání Vyúčtování. Reklamaci Služby může Uživatel uplatnit nejpozději do 2 měsíců od poskytnutí Služby. Pokud nebude reklamační uplatněna do 2 měsíců, právo na uplatnění reklamační zaniká.
- 21.4. Reklamaci může Uživatel uplatnit:
- 21.4.1. písemně u Poskytovatele,
  - 21.4.2. osobně v obchodních prostorech Poskytovatele,
  - 21.4.3. telefonicky u Poskytovatele.
- 21.5. Po uplatnění reklamační vydá Poskytovatel Uživateli Potvrzení o reklamaci. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyzooměn o vyřízení reklamační do 2 měsíců od dne jejího doručení.
- 21.6. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamační souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námítky proti vyřízení reklamační u ČTÚ.
- 21.7. V případě uznání reklamační Vyúčtování bude případný přeplatek za Služby zohledněn v následujícím Vyúčtování. V případě uznání reklamační Služby bude případná Uživatelem požadovaná sleva z Ceny zohledněna v následujícím Vyúčtování.
- 21.8. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace dle ZEK 127/2005 Sb. dle §34a odst. 11 a to nejméně 100Kč/den.

#### **Článek 22 – Spotřebitelská ujednání**

- 22.1. Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
- 22.2. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné na Webu.
- 22.3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

#### **Článek 23 – Další ujednání**

- 23.1. Uživatel i Poskytovatel se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy). Za důvěrnou informaci ve smyslu tohoto ustanovení, kterou se Uživatel dozví, se zejména považuje informace o individuálním Tarifu nebo jiné neveřejné nabídce.
- 23.2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku rovněž v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej definuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).
- 23.3. Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak.
- 23.4. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 5 pracovních dní ode dne doručení výzvy.

#### **Článek 24 – Řešení sporů a rozhodné právo**

- 24.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 24.2. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího odstavce do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem a další spory týkající se služeb elektronických komunikací. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.

#### **Článek 25 – Závěrečná ustanovení**

- 26.1. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 26.2. Do platných VOP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření Smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na Webu.
- 26.3. Za účelem řádného poskytování Služeb zpracovává Poskytovatel osobní údaje. Veškeré informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, který je zveřejněn na Webu.

- 26.4. Jakákoli listinná zásilka zaslaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- 26.5. Jakákoli zásilka zaslaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (e-mail) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
- 26.6. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem ani jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele, či jiné smluvní pokuty.
- 26.7. Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Toto nové ustanovení může být obsaženo rovněž přímo ve Smlouvě.
- 26.8. Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že přijetí návrhu jakékoli dohody včetně těchto VOP i jen s nepodstatnými změnami je vždy návrhem na uzavření nové dohody, ustanovení § 1740 odst. 3 OZ se nepoužije.
- 26.9. Poskytovatel a Uživatel se dohodli na způsobu uzavření dodatků ke Smlouvě, je tedy výslovně možné uzavřít dodatek(ky) ke Smlouvě v jiné formě, než v jaké byla uzavřena Smlouva samotná. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Poskytovatel a Uživatel prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
- 26.10. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu.
- 26.11. Uživatel bere na vědomí, že existují i další parametry mimo parametry Služeb uvedených výše v těchto VOP, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných Služeb, a to:
- 26.11.1. datové omezení, které je omezením celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takovéto omezení u žádných ze Služeb neuplatňuje;
- 26.11.2. latence, která znamená zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu Služeb na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového Přístupu k Internetu a do 15 ms u optického Přístupu k Internetu. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté Služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků Uživatele; při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost;
- 26.11.3. agregace, což je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jedno Připojné místo. Maximální agregace poskytovatele je 1:20. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby Uživatel nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti Služeb;
- 26.11.4. ztrátovost paketů, neboli nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference nebo on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku; Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší;
- 26.11.5. kolísání kvality přenosu (jitter) je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí; důsledkem je vliv na výkon streamování, videokonference nebo on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalením obrazu či zvuku; Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.
- 26.12. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.8.2024.