



ČEZNET

# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ČEZNET s.r.o.

účinné od 1. ledna 2022

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ČEZNET s.r.o.**, se sídlem Vilémovská 1602, 347 01 Tachov, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zápis v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 17495, vedená u Krajského soudu v Plzni (dále jen „ČEZNET“ nebo „Poskytovatel“) vydané v souladu s ustanovením § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné podmínky (dále jen „VP“) tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“) a upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací a veškerých souvisejících služeb či prodejem zboží Poskytovatelem (dále jen „Služby“) pod obchodní značkou ČEZNET.
- 2) V případě, že Smlouva obsahuje ujednání odchylné od těchto VP, má přednost ujednání obsažené ve Smlouvě.
- 3) Veškeré smluvní dokumenty Poskytovatele jsou k dispozici v prodejních místech (obchody, kanceláře, provozovny, apod.) Poskytovatele, případně v prodejních místech dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele a na internetových stránkách [www.ceznet.cz](http://www.ceznet.cz).

## II. DEFINICE DALŠÍCH POJMŮ

Pojmy používané v těchto VP mají následující význam.

„**Ceník**“ – dokument tvořící nedílnou součást Smlouvy upravující zejména ceny za jednotlivé Služby. Ceník obsahuje ceny Služeb včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím Poskytovatele a jiných souvisejících nákladů. Není-li blíže uvedeno jinak, ceny jsou uvedeny v Kč a zahrnují DPH v příslušné výši. V Ceníku může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat. Poskytovatel výslovně upozorňuje, že vydal více Ceníků, přičemž každý z Ceníků je platný pouze pro

Poskytovatelem vymezené území a vymezenou Službu. Rozhodnou skutečností pro výběr relevantního Ceníku konkrétního Zákazníka je adresa umístění Koncového zařízení Zákazníka.

**„ČTÚ“** – Český telekomunikační úřad, který je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

**„DIČ“** – daňové identifikační číslo.

**„IČO“** – identifikační číslo osoby.

**„Internetová samoobsluha“** – elektronické rozhraní pro vzdálený přístup provozované v síti internet, umožňující Zákazníkovi užívání Služeb a dostupné na Internetové stránce.

**„Internetová stránka“** – [www.ceznet.cz](http://www.ceznet.cz)

**„Koncové zařízení“** – zařízení, které je součástí Sítě a jehož prostřednictvím Zákazník užívá Službu Poskytovatele (např. modem, router).

**„Koncový bod Sítě“** – zpravidla Koncové zařízení na adrese umístění Služeb;

**„Kontaktní e-mail Poskytovatele“** – [info@ceznet.cz](mailto:info@ceznet.cz)

**„Kontaktní místa“** – prodejní místa (obchody, kanceláře, provozovny apod.) Poskytovatele, případně prodejní místa dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele, ve kterých je možno uzavírat Smlouvy a provádět další jednání vůči Poskytovateli dle těchto VP a která se pro účely těchto VP považují za prodejní místa Poskytovatele. Aktuální seznam Kontaktních míst je vždy dostupný na Internetové stránce.

**„OZ“** - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**„Reklamace“** – uplatnění práv Zákazníka, popř. Uživatele Služeb u Poskytovatele v souladu s těmito VP, která vyplývají z odpovědnosti za vadné plnění při poskytování Služeb.

**„Sítě“** – síť dle definice ZoEK provozované Poskytovatelem a/nebo společností Telco Infrastructure, s.r.o., Praha 4, Duhová 1531/3, PSČ 140 00, IČO 08425817, DIČ CZ08425817, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 318836, vedená u Městského soudu v Praze, prostřednictvím kterých jsou poskytovány Služby.

**„Skupina ČEZ“** – ČEZNET a další společnosti tvořící s ČEZNET koncern ve smyslu § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.

**„Údaje“** – Osobní údaje ve smyslu čl. XI. odst. 3, Provozní údaje ve smyslu čl. XI. odst. 4 a Lokalizační údaje ve smyslu čl. XI. odst. 5 těchto VP.

**„Uživatel“** – každý, kdo využívá Službu (např. člen rodiny).

**„Zahájení poskytování služeb“** – okamžik, kdy je aktivována služba v Koncovém zařízení Zákazníka.

**„Zákaznická linka“** – zákaznická telefonní linka, jejíž aktuální číslo nebo čísla jsou vždy dostupná na Internetové stránce.

**„Zákaznické číslo“** – jedinečný identifikátor přidělený Zákazníkovi Poskytovatelem, které je součástí Smlouvy, slouží k identifikaci Zákazníka a pod kterým je Zákazník oprávněn u Poskytovatele nakupovat či objednávat Služby.

**„Zákazník“** – jakákoli osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu (pro účely specifikace dle ZoEK – Účastník).

**„ZoEK“** - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

**„Zúčtovací období“** – časový úsek stanovený ve Smlouvě, za který je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu za Služby.

**„Žadatel“** – osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

**„Žádost“** – žádost o uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací ze strany Žadatele.

### III. SMLOUVA

- 1) Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, vyplní Žádost či elektronický formulář, které jsou k dispozici na Internetové stránce, anebo požádá o uzavření Smlouvy telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky. To nevyklučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem (např. osobně na pobočce Poskytovatele či se zástupcem Poskytovatele oprávněným uzavírat Smlouvy). V případě,

že má Zákazník zájem o platbu prostřednictvím platební karty, je povinen podat Žádost prostřednictvím elektronického formuláře na Internetové stránce.

- 2) Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny. V zájmu právní jistoty, Žadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel může požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti.
- 3) Poskytovatel může za účelem předcházení vzniku nesplacených pohledávek Žadatele nebo vymáhání soukromoprávních nároků Žadatele s využitím rodného čísla/IČO zjišťovat informace o bonitě z registrů dlužníků např. ze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925.
- 4) Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Žadatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně. Žadatel, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si od Žadatele prokázání údajů uvedených v Žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti.
- 5) Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených v Žádosti či ve Smlouvě, Žadatel či Zákazník, popř. Poskytovatel, je tuto změnu povinen oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nenese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.
- 6) Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:
  - a) Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
  - b) Podnikající právnická osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
  - c) Nepodnikající osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.
- 7) V případě, že Žadatel naplňuje definiční znaky mikropodniku či malého podniku dle Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků, případně se jedná o neziskovou organizaci, doloží Žadatel tuto skutečnost čestným prohlášením společně se Žádostí.
  - a) Mikropodnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvahou (výkaz aktiv a pasiv společnosti) do 2 milionů EUR;
  - b) Malým podnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 50 zaměstnanci a ročním obrat nebo rozvahou do 10 milionů EUR;
  - c) Neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 OZ, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.
- 8) Jakmile si Poskytovatel a Žadatel, který je fyzickou osobou či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, ujednájí obsah Smlouvy, předá Poskytovatel Žadateli shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel učiní závaznou nabídku. Shrnutí Smlouvy zašle Poskytovatel Žadateli prostřednictvím e-mailové zprávy.
- 9) Poskytovatel je oprávněn Žádost odmítnout zejména v těchto případech:
  - a) Poskytovatel eviduje vůči Žadateli neuhrazený dluh za Služby poskytované v minulosti,
  - b) Poskytovatel ověřením databáze v registru dlužníků zjistí, že Žadatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho závazků v negativním registru klientských informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
  - c) Žadatel uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
  - d) s Žadatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo byl na jeho majetek prohlášen konkurs,

- e) Žadatel odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem, např. Služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany Zákazníka. Dostupnost Služeb lze ověřit na Internetové stránce.

Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne doručení Žádosti. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout.

- 10) Smlouva nabývá platnosti dnem, ve kterém Zákazník projevilsouhlas s jejím uzavřením a účinnosti dnem, ve kterém byla Smlouva doručena Zákazníkovi.
- 11) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Zákazníka, který je v postavení spotřebitele, podnikající fyzické osoby, a případně rovněž mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, pakliže byl o této skutečnosti informován, o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud Zákazník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou.
- 12) Zřízení připojení na adrese umístění Služeb k Síti či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb ze strany Poskytovatele mohou být zpoplatněny částkou dle Ceníku (dále jen „aktivační poplatek“). Zákazník je oprávněn při objednání nové Služby využít podmíněnou slevu na aktivační poplatek, pokud to Poskytovatel pro danou Službu umožňuje. Slevu na aktivační poplatek je Zákazník oprávněn využít pouze v případě, kdy uzavírá Smlouvu na dobu neurčitou. V případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou nemá Zákazník na slevu na aktivační poplatek nárok. V případě, že Zákazník ve Smlouvě zvolil zájem o využití slevy na aktivační poplatek, stane se tato sleva nepodmíněnou za předpokladu, kdy Smlouva nebude ze strany Zákazníka ukončena dříve než po uplynutí 24 měsíců od počátku její účinnosti, anebo v této době nebude ukončena ze strany Poskytovatele z důvodu porušení Smlouvy Zákazníkem v souladu s čl. V. odst. 2 těchto VP.
- 13) Bude-li Smlouva uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, Poskytovatel bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytne Zákazníkovi písemné vyhotovení Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka.
- 14) Každý Zákazník obdrží při uzavření první Smlouvy vlastní jedinečné Zákaznické číslo, pod kterým je oprávněn objednávat a evidovat vícero produktů a Služeb Poskytovatele. Zákazník je oprávněn disponovat neomezeným množstvím Zákaznických čísel. Pokud není při uzavření Smlouvy či její změně sjednáno jinak, platí, že Zákazník sjednává Smlouvu pod původním, resp. prvním přiděleným Zákaznickým číslem.
- 15) Zákazník se zavazuje sjednat termín instalace Koncového zařízení. Poskytovatel je povinen v čase, na kterém se se Zákazníkem dohodli při uzavírání Smlouvy, na adrese umístění Služeb nainstalovat Koncové zařízení a sepsat se Zákazníkem předávací protokol. Ceny materiálu a práce na instalaci a aktivaci Koncového zařízení obsahuje platný Ceník.
- 16) Den podpisu předávacího protokolu dle předchozího odstavce těchto VP je považován za Zahájení poskytování Služeb. V případě, že z důvodu na straně Poskytovatele nebylo bezprostředně po podepsání předávacího protokolu možné začít Zákazníkovi poskytovat Služby, anebo Zákazník nepodepisuje předávací protokol dle předchozího odstavce těchto VP, bude za Začátek poskytování Služeb považován den, ve kterém bude Poskytovatel schopen technicky zajistit Zahájení poskytování Služeb Zákazníkovi. Zákazník je oprávněn sjednat si s Poskytovatelem odlišný termín Zahájení poskytování Služeb.
- 17) Zákazník je povinen změnit nebo zrušit dohodnutý termín instalace Koncového zařízení alespoň 48 hodin předem. Pokud Zákazník porušením této povinnosti zmaří možnost Zahájení poskytování Služeb, bude tento den považován za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě rovněž oprávněn vyžadovat účelně vynaložené náklady za marný výjezd technika.

## IV. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to osobně v kterémkoliv Kontaktním místě, telefonicky, anebo prostřednictvím formuláře na Internetové stránce. V případě, že to technické možnosti Poskytovatele umožňují, je změna Smlouvy možná rovněž prostřednictvím Internetové samoobsluhy.

- 2) V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede formou písemného dodatku Smlouvy nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližší následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu Smlouvy, není-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dohodnuto jinak. Poskytovatel zašle dodatek Smlouvy Zákazníkovi do 7 dnů od provedení změny Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka.
- 3) Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména žádost o změnu adresy umístění Služeb, pakliže to není technicky možné, existence dluhu, případy uvedené v čl. X. odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu v průběhu výpovědní doby.
- 4) Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek informace o této změně na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek, a to např. prostřednictvím vyúčtování Služeb, zasláním SMS zprávy nebo e-mailu. V případě, že Zákazníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Zákazníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit.
- 5) Zákazník je oprávněn postoupit veškerá práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Zákazníka v případě, že se na tom původní a nový Zákazník shodnou, Služba bude využívána na místě svého původního umístění a Poskytovatel k postoupení veškerých práv a povinností ze Smlouvy na nového Zákazníka udělí souhlas.

## V. UKONČENÍ SMLOUVY

- 1) Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.
- 2) Ukončení ze strany Poskytovatele  
Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazníkovi zejména v následujících případech:
  - a) Zákazník uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné údaje,
  - b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služeb.
  - c) Zákazník poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu.
  - d) Zákazník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskytovatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
  - e) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. X. odst. 1 těchto VP).
  - f) Výpověď se pokládá za doručenu též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 3) Ukončení ze strany Zákazníka  
Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:
  - a) Písemnou nebo telefonickou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

- b) Písemnou nebo telefonickou výpovědí v případě jednostranné změny smluvních podmínek dle čl. IV. odst. 4) ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže Zákazník nové podmínky nebude akceptovat. To neplatí v případě, kdy jsou pro Zákazníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy a s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení změny Smlouvy Zákazníkovi.
- c) Odstoupením od Smlouvy za podmínek dle tohoto článku odst. 5) těchto VP.
- 4) Ukončení Smlouvy dle předchozího odstavce je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě anebo vyplněním formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce. Ukončení Smlouvy zašle Zákazník elektronicky na Kontaktní e-mail Poskytovatele nebo poštou na adresu Poskytovatele. Telefonické ukončení Smlouvy je možné prostřednictvím Zákaznické linky.
- 5) Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, kdy došlo k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele a zároveň je Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen učinit způsobem dle předchozího odstavce. V případě, že Zákazník ve Smlouvě výslovně požádal o zahájení poskytování Služeb ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy a zároveň již byla Zákazníkovi zřízena aktivace Koncového zařízení v souladu s čl. III. odst. 15) těchto VP, je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy a aktivací poplatek v plné výši, a to do 7 dnů ode dne zaslání konečného vyúčtování Zákazníkovi.
- 6) Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3) písm. b) a odst. 5) tohoto článku VP není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoli dotčeno právo Poskytovatele požadovat úhradu jakýchkoli závazků Zákazníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy.
- 7) Úmrtím Zákazníka bude Smlouva ukončena v případě, že jiný Uživatel Služby neprojeví zájem o přechod práv a povinností ze Smlouvy jako právní nástupce Zákazníka. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Zákazníka.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 1) Poskytovatel se zavazuje zejména:
  - a) poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
  - b) zřídit (aktivovat) Službu dle požadavku Zákazníka, jinak v co nejkratší lhůtě od okamžiku uzavření Smlouvy, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné,
  - c) umožnit Zákazníkovi podávání Reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Koncovém zařízení Zákazníka,
  - d) zajistit udržování Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb, a bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé na Síti,
  - e) vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady Služeb, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve které Služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než vyžaduje platná právní úprava. Toto právo Zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému neposkytování Služby či poskytování v menším rozsahu nebo nižší kvalitě došlo byť i pouze částečně vinou Zákazníka. Částka ke vrácení se vypočte jako podíl počtu hodin, ve kterých Služba vykazovala poruchu nebo vady, oproti celkovému počtu hodin v předmětném Zúčtovacím období. Poskytovatel je tyto částky oprávněn započíst oproti ceně za Služby za následující Zúčtovací období. V případě, že započítávaná částka bude vyšší než cena za Služby, zašle Poskytovatel rozdíl částky na bankovní účet Zákazníka uvedený ve Smlouvě do konce předmětného Zúčtovacího období.
- 2) Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:
  - a) požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka,

- b) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Žadatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Žádosti nebo Smlouvy souhlasí,
- c) změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením,
- d) zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 1) Zákazník je oprávněn zejména:
  - a) užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
  - b) obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,
  - c) ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
  - d) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací,
  - e) využívat Sítě v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.
- 2) Zákazník se zavazuje zejména:
  - a) neprovádět změny na Koncových zařízeních či jakkoliv jinak nezasahovat do Koncových zařízení,
  - b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - c) neumožnit užití Služeb na základě uzavřené Smlouvy, byť jen zčásti, třetí osobě jako Uživateli za úplatu a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
  - d) užívat Služeb pouze prostřednictvím Koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
  - e) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. VIII, a to včetně cen za užití Služby třetích stran,
  - f) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

## VIII. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit. Ceník Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je k dispozici na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech. Za počátek prvního Zúčtovacího období je považován okamžik Zahájení poskytování Služeb dle čl. III. odst. 16 těchto VP.
- 2) Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc. V případě, že Zákazník využije slevové propagační nabídky Poskytovatele v souvislosti se snížením ceny za Služby, může Zúčtovací období činit až 2 kalendářní měsíce, přičemž počátek běhu slevové propagační nabídky je vždy určen od počátku prvního Zúčtovacího období dle čl. III. odst. 16 těchto VP. Poskytovatel a Zákazník se ve Smlouvě mohou dohodnout na Zúčtovacím období v délce až 90 dnů.
- 3) Vždy po skončení Zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystaveno vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a

případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok. Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za Zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje ji Poskytovatel Zákazníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

- 4) Vyúčtování v elektronické podobě bude Zákazníkovi do 5 pracovních dnů od jeho vystavení odesláno na e-mailovou adresu s pokyny pro úhradu tak, aby mohlo dojít ze strany Zákazníka ke včasné úhradě Vyúčtování. Byli Zákazníkovi zřízen přístup do Internetové samoobsluhy, bude Zákazníkovi Vyúčtování do 5 pracovních dnů od jeho vystavení rovněž zpřístupněno v Internetové samoobsluze Zákazníka. Nedoručení Vyúčtování v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na e-mailovou adresu Zákazníka dle Smlouvy nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- 5) Tištěné Vyúčtování bude Zákazníkovi, pokud jej odebírá, odesláno do 5 pracovních dnů po jeho vystavení na Zákazníkem k tomu zvolenou adresu. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je touto adresou adresa místa trvalého bydliště/místa podnikání/sídla. Tištěné Vyúčtování je zpoplatněno, a to ve výši uvedené v Ceníku. Nedoručení Vyúčtování, v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na adresu Zákazníka dle Smlouvy, nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- 6) Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. To neplatí v případě, že Zákazník zvolil možnost úhrady Vyúčtování prostřednictvím platební karty. V takovém případě je Vyúčtování považováno za uhrazené ve dne, ve kterém dojde k odečtu ceny za Vyúčtování z platební karty Zákazníka. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazené platby/částečně uhrazené platby Zákazníka pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Zákazníka. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též i úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.
- 7) Zákazník je oprávněn pro úhradu Vyúčtování také využít terminály společnosti SAZKA FTS a.s., se sídlem K Žižkovu 851/4, Praha 9, PSČ 190 00, IČO 01993143, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. B 19300, vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Terminál Sazka“). Při využití Terminálu Sazka pro úhradu Vyúčtování se za včasnou úhradu považuje takový příkaz k úhradě, který byl na Terminálu Sazka zpracován v den splatnosti Vyúčtování. Tento způsob úhrady Vyúčtování může podléhat poplatkům provozovatele Terminálu Sazka.
- 8) V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě jeho splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS, telefonická upomínka, poštovní upomínka, e-mail, případně jiný vhodný typ notifikace. Náhradní lhůta nebude kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Případné náklady (poplatky) takového upozornění jdou k tíži Zákazníka a jsou uvedeny v Ceníku. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb v souladu s čl. X. těchto VP.
- 9) Pokud Zákazník nedostal Vyúčtování ani více než po 10 dnech od konce Zúčtovacího období, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

## IX. REKLAMACE

- 1) Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování a kterékoliv poskytnuté Služby či kvality této Služby ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanoveným v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Podání Reklamací nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování. V případě, že bude Reklamací Zákazníka zamítnuta jako



neoprávněná a Zákazník neuhradil cenu za poskytované Služby, je Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn požadovat rovněž úrok z prodlení.

- 2) Zákazník je oprávněn Reklamaci uplatnit doporučeně poštou na adresu Poskytovatele, elektronicky zasláním Reklamace na Kontaktní e-mail Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na všech Kontaktních místech, nebo telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku VP. V elektronické podobě musí být Reklamace učiněna doručením formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce.
- 3) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamace Zákazník při Reklamaci vždy uvádí své osobní údaje – zákaznické číslo, variabilní symbol, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu, datum narození (resp. název/obchodní firmu, sídlo/místo podnikání a IČO), typ osoby, e-mail, telefon, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamace, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamace. V případě Reklamace Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu.
- 4) Je-li Reklamace činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
- 5) Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Standardní doba odstranění vad či poruch Služeb ze strany Poskytovatele jsou 2 pracovní dny. O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Zákazníka prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou adresu Zákazníka, případně telefonicky. Bude-li na základě Reklamace zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, případně byla uhrazena cena vyšší, než byl skutečný rozsah poskytnuté Služby, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamace, dle okolností buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období.
- 6) Poskytovatel se Reklamaci vždy primárně pokusí vyřešit vzdáleně. Zákazník bere na vědomí, že nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být v případě, kdy nedošlo k vadě Služby, či kdy je vada způsobena pouze z důvodu na straně Zákazníka, zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele.
- 7) Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.
- 8) Pro řádné poskytování Služeb Zákazníkovi je vyžadován neustálý přísun elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového zařízení, tj. elektrická zásuvka 230 V/50 Hz. Zákazník je povinen zařídit nepřetržitou dodávku elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového zařízení. V opačném případě či při přerušení dodávky elektrické energie není Poskytovatel oprávněn za nedodání Služby a zároveň se nejedná o oprávněný důvod Reklamace.

## **X. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- 1) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:
  - a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem,
  - b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby,
  - c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí),
  - d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,
  - e) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítí z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom,
  - f) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,
  - g) na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu,
- 2) Přerušeni nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušeni poskytování Služeb ze strany Poskytovatele.

- 3) Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

## **XI. PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ**

- 1) Poskytovatel zpracovává a chrání osobní údaje v souladu s nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a v souladu se ZoEK. Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Zákazníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorujícímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.
- 2) Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovanými prostředky a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků.
- 3) Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).
- 4) Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, způsob přístupu ke Službě, identifikaci Koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).
- 5) Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je Koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).
- 6) Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.
- 7) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje dle odst. 3 tohoto článku VP, neboť je zpracování nezbytné pro účely plnění Smlouvy, pro splnění právní povinnosti, která se na Poskytovatele vztahuje dle ZoEK, nebo je zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele či třetí strany. Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro následující účely: plnění Smlouvy a poskytování Služeb, zajištění propojení a přístupu k Sítím, zajištění provozních činností, Vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání Sítí nebo Služeb (zneužíváním Sítí a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny podle § 64 ZoEK), vymáhání pohledávek, poskytování Služeb nebo nabízení a prodej produktů Poskytovatele po dobu trvání Smlouvy.
- 8) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje, které zpracovává na základě důvodu plnění Smlouvy, po dobu trvání této Smlouvy. Tyto Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat následně po dobu tří let po skončení Smlouvy, a to z důvodu ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, jako podklad pro případ reklamačního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu deseti let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Zákazníkovi do doby rozhodnutí sporu o reklamaci Poskytovatelem nebo ČTÚ podle § 129 odst. 3 ZoEK nebo do konce doby, během níž může být Vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.
- 9) Zákazník je oprávněn udělit Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu jméno a příjmení, bydliště či adresa umístění služeb, telefon a e-mailová adresa pro obchodní a marketingové účely

Poskytovatele, především za účelem přímého marketingu včetně profilování. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely je Zákazník oprávněn kdykoliv odvolat prostřednictvím Zákaznické linky. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů se nedotýká těch údajů, které Poskytovatel zpracovává na základě jiného právního důvodu.

- 10) Zákazník bere na vědomí, že jeho Osobní údaje mohou být v souladu s Nařízením zpracovávány třetími subjekty. Poskytovatel předává zpracovatelům údaje Zákazníků pouze na základě řádně uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a po prokázání jejich technické způsobilosti k zabezpečení těchto údajů před ztrátou, neoprávněným přístupem nebo jiným neoprávněným nakládáním.
- 11) Poskytovatel a ostatní podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním Služeb (údaje o účastnících spojení), pro zajištění propojení Sítí a přístupu k nim, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.
- 12) Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti a hodnocení objektivitu a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele.
- 13) Zákazník má právo požádat o poslech telefonického hovoru, v jehož rámci došlo k uzavření nebo změně Smlouvy. Zvuková stopa hovoru bude Zákazníkovi na jeho telefonickou či elektronickou žádost zaslána jako zvuková stopa na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě do 15 dnů od obdržení žádosti Poskytovatelem. Tento úkon je zpoplatněn dle Ceníku.
- 14) Zákazník může v případech a za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení požádat o bezplatný přístup ke svým Osobním údajům, o jejich kopii, opravu nebo výmaz, popřípadě o omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování a profilování, jakož i o využití přenositelnosti údajů. Zákazník má také právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY A SANKCE**

- 1) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti Sítě.
- 2) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne zaviněným porušením povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou nebo závaznými právními předpisy.
- 3) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne na majetku Zákazníka v důsledku instalace Koncového zařízení a v případě, že je zaviněna Poskytovatelem. Vzniklou škodu je Zákazník povinen ohlásit pracovníkovi, který provádí instalaci Koncového zařízení, a to nejpozději do odjezdu tohoto pracovníka, který škodu zaeviduje do předávacího protokolu.
- 4) Poskytovatel není odpovědný za škodu, která Zákazníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovacího jména či hesla).
- 5) Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
  - a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak,
  - b) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do Koncového bodu Sítě, Koncového zařízení nebo jiného zařízení Poskytovatele,
  - d) ztrátu, zničení nebo poškození (s výjimkou běžného opotřebení) pronajatého Koncového zařízení Poskytovatele.
- 6) V případě porušení některé z povinností sjednaných v čl. VII. odst. 2 písm. a), b), c) těchto VP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.

- 7) V případě porušení některé z povinností sjednaných v čl. VII. odst. 2 písm. d) a e) těchto VP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 250,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8) V případě porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 2 těchto VP z důvodu výhradně na straně Poskytovatele, a pakliže nedojde ze strany Poskytovatele ke zjednání nápravy ani do 5 pracovních dnů od výzvy, kterou je Zákazník před uplatněním smluvní pokuty povinen písemně e-mailem nebo telefonicky učinit, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 250,- Kč za každé jednotlivé porušení Smlouvy.
- 9) V případě nedodržení lhůty dle čl. IX. odst. 5 těchto VP z důvodu výhradně na straně Poskytovatele, a pakliže nedojde ze strany Poskytovatele ke zjednání nápravy ani do 5 pracovních dnů od výzvy, kterou je Zákazník před uplatněním smluvní pokuty povinen písemně e-mailem nebo telefonicky učinit, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 250,- Kč.
- 10) Smluvní pokutu dle odst. 8 a 9 tohoto článku VP je Zákazník povinen u Poskytovatele uplatnit písemně e-mailem nebo telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky do 30 dnů ode dne, kdy nárok na smluvní pokutu Zákazníkovi vznikl, jinak tento nárok zaniká. Uplatněná smluvní pokuta bude Zákazníkovi odečtena z celkové částky splatné ve Vyúčtování za měsíc následující po měsíci, ve kterém k uplatnění smluvní pokuty ze strany Zákazníka došlo.
- 11) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty za předčasné ukončení Smlouvy na dobu určitou, a to:
  - a) pokud Zákazníky jsou spotřebitelé nebo podnikající fyzické osoby a Smlouva je předčasně ukončena do tří měsíců od uzavření, je výše smluvní pokuty určena jako jedna dvacetina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání Smlouvy), kdy výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání Smlouvy;
  - b) Pokud Zákazníky jsou právnické osoby, je výše smluvní pokuty určena jako 1/5 (slovy: jedna pětina) součtu pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy).

### **XIII. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST**

- 1) Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele.
- 3) Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ na oblastním odboru dle bydliště spotřebitele. Více informací na <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

### **XIV. KOMUNIKACE**

- 1) Poskytovatel může Zákazníka kontaktovat prostřednictvím Zákaznické linky, Poštou, elektronickou poštou/ e-mailem, telefonicky, SMS či prostřednictvím Internetové samoobsluhy Poskytovatele. Za písemné se považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou/e-mailem či SMS.
- 2) Poskytovatel Zákazníka primárně kontaktuje prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, případně telefonicky. Poskytovatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka písemně na korespondenční adrese. Pokud Zákazník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Zákazníka na poslední nahlášené korespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Zákazníkovi jinou adresu, kterou zná. Písemnost zasílána Poskytovatelem prostřednictvím Pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Zákazníkovi adresu, případně marným uplynutím lhůty

určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve.

- 3) Doručení na korespondenční adresu či na poslední Zákazníkem nahlášenou adresu, je účinné i tehdy, když se na této adrese Zákazník nezdržuje. Zpráva zasílána Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty/ e-mailem nebo SMS se považuje za doručenu dnem následujícím po odeslání zprávy na Zákazníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Zákazník používá či hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Poskytovatel neodpovídá za případně vzniklou újmu. Zpráva zasílána prostřednictvím Internetové samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v Internetové samoobsluze Zákazníka.
- 4) Za písemné úkony Zákazníka se považují Zákazníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové adresy nebo doručené prostřednictvím Pošty, případně osobně, na adresu Poskytovatele: ČEZNET s.r.o., Vilémovská 1602, 347 01 Tachov. Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetové stránce.
- 5) Poskytovatel smí totožnost Zákazníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickou linkou či Kontaktním místem a požadovat po něm např. Zákaznické číslo nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nezpracovat.

## **XV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 1) Právní vztah založený na základě Smlouvy se v otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí OZ a ZoEK.
- 2) Nedílnou součástí Smlouvy a těchto VP jsou Obchodní podmínky Služby internet. V případě, že si Zákazník sjednal Službu internetové televize nebo jiné formy digitální televize, jsou za součást Smlouvy a těchto VP považovány rovněž Obchodní podmínky služby internetové televize KUKI, resp. Obchodní podmínky služby internetové televize sledovani.tv.cz (dle zvoleného poskytovatele internetové televize).
- 3) Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků plynoucích ze Smlouvy.
- 4) V případě, že by kterékoliv ustanovení Smlouvy (včetně VP a Ceníku) bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy (včetně VP a Ceníku) nedotčena.
- 5) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2022.

V Tachově dne 1. 12. 2021

ČEZNET s.r.o., Vilémovská 1602, 347 01 Tachov | IČO: 26378191 | DIČ: CZ26378191 | zápis v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 17495, vedená u Krajského soudu v Plzni | předmět podnikání: poskytování služeb elektronických komunikací | bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., číslo účtu/kód banky: 256827378/0300 | Zákaznická linka +420 211 046 688 | [www.ceznet.cz](http://www.ceznet.cz)