

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ČEZNET s.r.o.**, vydané v souladu s ustanovením § 63 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“) upravují smluvní vztahy při poskytování služeb elektronických komunikací podle příslušných právních předpisů závazných na území České republiky a s nimi souvisejících služeb, včetně služeb s přidanou hodnotou, poskytovatelem služeb – obchodní společností ČEZNET s.r.o., se sídlem Tachov, Vilémovská 1602, PSČ 347 01, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 17495, vedená u Krajského soudu v Plzni (dále jen „ČEZNET“ nebo „Poskytovatel“), na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřené s fyzickou či právnickou osobou.
- 2) Práva a povinnosti Zákazníků Smlouvy jsou obecně upraveny zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „ZoEK“), a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy a technickými normami. VP a Ceník 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).
- 3) V případě, že smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací obsahuje ujednání odchylné od těchto VP, má přednost ujednání obsažené ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 4) Společnost ČEZNET je oprávněna poskytovat služby elektronických komunikací dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu ze dne 30. 8. 2005, č. 314.

## II. DEFINICE 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. Rozhodnou skutečností pro výběr relevantního Ceníku konkrétního Zákazníka je adresa umístění Telekomunikačního koncového zařízení Zákazníka. Všechny Ceníky jsou dostupné na Internetové stránce.

„**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.

„**Datová schránka Poskytovatele**“ – identifikátor datové schránky ČEZNET je wbg599r

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

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

„**Internet**“ – veřejná dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení provozovaná prostřednictvím komunikační sítě Poskytovatele.

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

„**Internetová televize**“ – Služba poskytovaná Provozovatelem SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, PSČ 635 00, IČO 25517767, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. B 4198, vedená u Krajského soudu v Brně, na základě platných pověření a registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele.

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

„**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.

„**Poskytovatel**“, případně „**ČEZNET**“ - společnost ČEZNET s.r.o., se sídlem Tachov, Vilémovská 1602, PSČ 347 01, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 17495, vedená u Krajského soudu v Plzni poskytující své služby pod obchodní značkou ČEZNET.

„**Provozovatel**“ – společnost poskytující Internetovou televizi.

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

„**RRTV**“ – Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.

„**Samoobsluha**“ - aplikace přístupná přes set-top box Zákazníka nebo v tzv. zákaznické zóně na adrese <https://nastav.kuki.cz/>.

„**Sítě**“ – sítě dle definice ZoEK provozované ČEZNET, jejímž prostřednictvím jsou poskytovány Služby.

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

„**Služby**“ – služby elektronických komunikací poskytované na základě Smlouvy a podle příslušných obecně závazných právních předpisů a mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s nimi související služby včetně služeb s přidanou hodnotou, kterými jsou služba Internetu, služba Internetové televize a další doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

„**Smlouva**“ – smlouva o poskytování služby elektronických komunikací, která je uzavírána mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. VP tvoří společně s Ceníkem nedílnou součást Smlouvy. Tam, kde je použit termín Smlouva, je myšlena Smlouva včetně těchto VP a Ceníku.

„**Telekomunikační koncové zařízení**“ – zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník užívá Službu Poskytovatele (např. modem, router, set-top-box).

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

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

„**VP**“ – tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZNET s.r.o.

„**Zahájení poskytování Služeb**“ – okamžik, kdy je aktivována služba v Telekomunikačním koncovém zařízení Zákazníka.

„**Zákaznická linka**“ – zákaznická telefonní linka dostupná na telefonním čísle 211 046 688, 211 046 699.

„**Zákazník**“ – jakákoli osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

„**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**“ – jeden kalendářní měsíc.

„**Žadatel**“ - fyzická nebo právnická 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, která je k dispozici v každém Kontaktním místě a na Internetové stránce. To nevyklučuje možnost uzavření Smlouvy postupem dle odst. 2 či odst. 10 druhé věty tohoto čl. VP.
- 2) Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny.
- 3) V případě, že Žadatel již má uzavřenou smlouvu o poskytování služeb internetového připojení s jiným dodavatelem, je oprávněn využít asistenční službu Poskytovatele, která je k dispozici na Zákaznické lince. Cílem asistenční služby je poskytnout Zákazníkovi rady a instrukce, jakým způsobem lze dosáhnout ukončení smlouvy o poskytování služeb internetového připojení s dosavadním dodavatelem těchto služeb.
- 4) 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.
- 5) Prověření v registrech dlužníků  
Poskytovatel může za účelem předcházení vzniku nesplácených pohledávek nebo vymáhání soukromoprávních nároků s využitím rodného čísla/IČO zjišťovat informace o bonitě z registrů dlužníků např. ze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925.
- 6) 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. Rozsah, účel a podmínky zpracování poskytnutých osobních a dalších údajů jsou upraveny v čl. XIV těchto VP.
- 7) Dojde-li k jakémukoli 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, nenesou Poskytovatel, resp. Zákazník, odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení druhou smluvní stranou.
- 8) Ve Smlouvě uvede Zákazník následující osobní a jiné údaje ke své osobě:
  - a) Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Zákazník plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, bydliště, telefon a e-mail.
  - 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). Nepodnikající právnická osoba uvede název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat.
- 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 a účinnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou. V případě, že je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, nabývá platnosti dnem, ve kterém Zákazník projevil souhlas s jejím uzavřením a účinnosti dnem, ve kterém byla Smlouva doručena Zákazníkovi.
- 11) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Zákazníka, který je v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud Zákazník, který je spotřebitel či podnikající fyzická osoba, neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou. U ostatních Zákazníků přechází Smlouva na dobu určitou po uplynutí doby jejího trvání automaticky na Smlouvu na dobu neurčitou.
- 12) Pokud dojde k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Zákazník, který je v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, právo od Smlouvy odstoupit. Před uzavřením Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku budou Žadateli sděleny všechny údaje požadované závaznými právními předpisy.
- 13) Zřízení připojení Telekomunikačního koncového zařízení na adrese umístění Služeb k Síti je zpoplatněno částkou 2499,- Kč (dále jen „aktivační poplatek“). Zákazník je oprávněn při objednání nové Služby využít podmíněnou slevu na aktivační poplatek, a to za níže uvedených podmínek. 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 12 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.
- 14) Bude-li Smlouva uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, Poskytovatel bezodkladně po uzavření Smlouvy prostřednictvím Zákaznické linky, poskytne Zákazníkovi písemné vyhotovení Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka.
- 15) Den podpisu předávacího protokolu dle čl. XIII odst. 7 těchto VP je považován za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy. V případě, že z důvodu na straně Poskytovatele nebylo bezprostředně po podepsání předávacího protokolu možné začít Zákazníkovi poskytovat Služby, bude za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy považován den, ve kterém bude Poskytovatel schopen technicky zajistit počátek poskytování Služeb Zákazníkovi. V případě, že při spuštění služby Zákazník nepodepisuje předávací protokol dle čl. XIII odst. 7 těchto VP, bude za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy považován den, ve kterém bude Poskytovatel schopen technicky zajistit počátek poskytování Služeb Zákazníkovi.

#### IV. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně na adresu sídla Poskytovatele, osobně v kterémkoliv Kontaktním místě, telefonicky, anebo přes formulář na Internetové stránce. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna Smlouvy uzavřené v písemné formě může být učiněna taktéž ústně či pomocí prostředků komunikace na dálku. Poskytovatel může v odůvodněných případech požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě. Změna Smlouvy v případě žádosti o změnu adresy umístění Služeb není možná.
- 2) V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližšího následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu, není-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dohodnuto jinak. Poskytovatel zašle nové znění 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, existence dluhu, případy uvedené v čl. XI odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu v průběhu výpovědní doby.
- 4) V případě, že žádost o změnu Smlouvy byla podána jinak než v písemné formě a zároveň jsou splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi písemné vyhotovení nové Smlouvy v elektronické formě.
- 5) Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit tyto VP a/nebo Ceník 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 VP či Ceníku informace o této změně na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách VP či Ceníku, 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. Poskytovatel je oprávněn měnit VP a Ceník v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- a) ceny Služeb;
  - b) způsob a podmínky vyúčtování Služeb;

- c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
  - d) způsob a podmínky plateb za Služby;
  - e) rozsah práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka;
  - f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
  - g) změny Služby;
  - h) odpovědnost za škodu;
  - i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad;
  - j) způsob ukončení Smlouvy;
  - k) způsob doručování Zákazníkovi;
  - l) zpracování Údajů;
  - m) rozsah možných jednostranných změn Smlouvy či Služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Zákazníkovi včetně oznámení možnosti ukončení Smlouvy (viz čl. V).
- 6) Zákazník je oprávněn bez sankce ukončit Smlouvu v případech její jednostranné změny ze strany Poskytovatele dle písm. a) až k) a m) předchozího ustanovení těchto VP. Sdělí-li Zákazník Poskytovateli svůj nesouhlas se změnou Smlouvy a úmysl Smlouvu ukončit, je tato Smlouva ukončena ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy. To neplatí v případě, že je taková změna provedena v důsledku změny obecně závazných právních předpisů nebo v důsledku rozhodnutí ČTÚ.

## 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 Poskyvatelem 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 za úplatu 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. XI 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
  - a) Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dne následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
  - b) V případě jednostranné změny Smlouvy dle čl. IV odst. 5 může Zákazník ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Právo Zákazníka ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ. Výpověď Smlouvy podle písm. a) nebo b) tohoto odstavce VP je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě vyplněním formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce a výpověď je povinen zaslat na adresu sídla Poskytovatele či elektronicky na Kontaktní e-mail Poskytovatele.

Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3 písm. b) a odst. 4 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.
- 4) Zákazník, který je v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, je oprávněn odstoupit od Smlouvy uzavřené v souladu s čl. III. odst. 10 druhé věty těchto VP. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy, Ceníku a těchto VP Zákazníkovi. Odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě vyplněním formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce a odstoupení od Smlouvy je povinen zaslat na adresu sídla Poskytovatele či elektronicky na Kontaktní e-mail Poskytovatele. 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 Telekomunikačního koncového zařízení v souladu s čl. III. odst. 13 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.
- 5) 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. SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje na území České republiky tyto následující Služby:

- 1) Základní služby – základní službou je Služba Internetu a Internetové televize.
- 2) Doplňkové služby – doplňkovou službou je další Služba dle aktuální nabídky Poskytovatele, která je uvedena v Ceníku (např. vylepšení služby Internet a vylepšení Internetové televize).

## VII. 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 Telekomunikačním koncovém zařízení Zákazníka,
  - d) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb,
  - e) vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady datových služeb dle čl. X odst. 12 těchto VP ve výši dle následujícího vzorce – podíl celkové ceny zaplacené Zákazníkem za Služby za Zúčtovací období k počtu dní ve Zúčtovacím období vynásobeno počtem dní, ve kterých se vady datových služeb dle čl. X odst. 12 těchto VP projeví. 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.
  - f) bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé v Síti či na Telekomunikačním koncovém zařízení Poskytovatele, nejpozději však do 5 kalendářních dnů od jejich nahlášení Poskytovateli, bude-li to technicky a provozně možné; výjimkou jsou např. situace, kdy Poskytovateli v odstranění poruchy či závady dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (zejména živelné katastrofy, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí apod.). V uvedených výjimečných situacích nemá Zákazník nárok na jakoukoliv kompenzaci.
- 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,

## VIII. 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 jakýchkoliv zařízeních Sítě a do těchto zařízení nezasahovat,
  - b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - c) neumožnit užití Služeb na základě uzavřené Smlouvy, byť jen zčásti, třetí osobě jako Uživateli za úplaty 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 Telekomunikačních 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. IX, a to včetně cen za užití Služby třetích stran,
  - f) nezasahovat do svěřeného zařízení,
  - g) 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.

## **IX. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 1) Ceny za poskytnuté Služby jsou účtovány 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. Ceny za Služby jsou účtovány ode dne podpisu předávacího protokolu dle čl. XIII. odst. 7 těchto VP.
- 2) V případě, že Zákazník využije slevové propagační nabídky Poskytovatele v souvislosti se snížením ceny za Služby, je počátek běhu slevové propagační nabídky určen vždy od počátku prvního Zúčtovacího období dle čl. III. odst. 15 těchto VP.
- 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 (např. nájemné Telekomunikačního koncového zařízení či smluvní pokuty). 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. By-li 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 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. 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 nebo e-mail. 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. XI. těchto VP.
- 9) Pokud Zákazník nedostal Vyúčtování ani více než po 40 dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace Služby, 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.

## **X. REKLAMACE**

- 1) Poskytovatel odpovídá za vady spočívající v tom, že Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně že nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídající požadavkům právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb.
- 2) Poskytovatel odpovídá za to, že Vyúčtování bylo provedeno v souladu se Smlouvou a že bylo provedeno v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 3) Zákazník může uplatnit Reklamací vystaveného Vyúčtování nebo kterékoliv poskytnuté Služby ve smyslu čl. VI těchto VP ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování, respektive od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanoveným v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání Reklamací nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování.
- 4) Poskytovatel vyřídí Reklamací dle předchozího odstavce tohoto článku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací Poskytovateli. V případě, že Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací, je oprávněn do jednoho měsíce od vyřízení Reklamací uplatnit námitky proti vyřízení Reklamací u ČTÚ.
- 5) Zákazník je oprávněn Reklamací uplatnit písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „Pošta“) zasláním do sídla Poskytovatele, elektronicky zasláním na Kontaktní e-mail Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na všech Kontaktních místech, nebo prostřednictvím Zákaznické linky, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku. V elektronické podobě musí být Reklamací učiněna doručením formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce.
- 6) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamací Zákazník při Reklamací vždy uvádí své osobní údaje – číslo smlouvy, 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.

- 7) Je-li Reklamace činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
- 8) V souladu s požadavky právních předpisů zašle Poskytovatel Zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí Reklamace na e-mailovou adresu Zákazníka, a není-li to možné, písemně na adresu bydliště/sídla/sídla organizační složky Zákazníka.
- 9) Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Oznámení o vyřízení Reklamace musí být Zákazníkovi prokazatelným způsobem zasláno. Bude-li na základě Reklamace zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, 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.
- 10) Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.
- 11) 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.
- 12) Vady datových služeb a odpovědnost za ně:

Vadou datové služby se rozumí změna v poklesu výkonu rychlosti stahování či odesílání pod 60 % inzerované rychlosti, a to na souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvající odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát na souvislou dobu delší než 3,5 minuty (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k Internetu. To se projeví zhoršením kvality videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu datové služby a jejích vad je rozhodné měření mezi Telekomunikačním koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti Internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pokud Zákazník zjistí aktuální změnu výkonu datové služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat Reklamaci kvality datové služby, a to do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku datové služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na lince 211 046 699, je pro zabezpečení práv Zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 211 046 699, a Poskytovatel tak mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby.

V případě, že Poskytovatel v rámci šetření Reklamace shledá Reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí Zákazníkovi částky zaplacené za reklamované datové služby. V případě, že je vada neodstranitelná, mají Zákazník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději třicet dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace Zákazníkovi. Odstoupení od Smlouvy je vůči druhé straně Smlouvy účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy.

## XI. 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.

## XII. INTERNETOVÁ TELEVIZE

- 1) Zákazník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Služba Internetové televize je poskytována Provozovatelem SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, PSČ 635 00, IČO: 25517767 na základě platných pověření a registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele; platby cen za Službu Internetové televize jsou na základě souhlasu Provozovatele placeny Zákazníkem ve Vyúčtování Poskytovatele. Provozovatel je tedy nositelem veškerých práv a povinností k šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání a dodavatelem obsahu tohoto vysílání, což nezbujuje Poskytovatele odpovědnosti za funkčnost a vady Internetové televize vůči Zákazníkovi.

- 2) Programová nabídka Služby Internetové televize zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je např. k dispozici na Internetové stránce a na www.kuki.cz. Provozovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Provozovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů Provozovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 3) Služba Internetové televize je poskytována na základě registrace Provozovatele u RRTV k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání prostřednictvím zvláštních přenosových systémů. Provozovatel nenesu u této služby odpovědnost za její nefunkčnost či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nedodržením Technických parametrů služeb elektronických komunikací sítě Provozovatele nebo jeho smluvních partnerů.
- 4) Kino je doplňková funkce virtuální videotéky (videopůjčovna), kdy Provozovatel poskytuje Zákazníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu. Provozní podmínky poskytování služby Kino:
  - a) Aktuální nabídka titulů služby je uvedena v sekci Kino služby.
  - b) Poskytnutí práv k užití ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky Zákazníka prostřednictvím jeho set-top boxu nebo mobilní aplikace. Pro realizaci objednávky je nutné zadání uživatelského hesla k účtu Internetové televize, případně také PIN kódu.
  - c) Doba poskytnutí práva ke zhlédnutí titulu je omezena na dobu max. 48 hodin od okamžiku jeho poskytnutí ke konkrétnímu titulu.
  - d) Provozovatel je oprávněn jednostranně omezit Zákazníkovi maximální počet titulů objednaných Zákazníkem za 1 kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je Zákazníkům k dispozici bezplatně.
- 5) Nahrávám (videorekordér) – funkce Internetové televize; při využívání této služby nenesu Provozovatel odpovědnost za ztrátu Zákazníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.
- 6) Aktivační kód k uživatelskému účtu Internetové televize – je unikátní kód, který je Zákazníkovi zaslán na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě a který slouží pro aktivaci Služby Internetové televize v Telekomunikačním koncovém zařízení.
- 7) Heslo k uživatelskému účtu Internetové televize – je unikátní číslo nebo alfanumerické heslo, které je Zákazníkovi přiděleno při aktivaci služby, a které Zákazník využívá zejména pro objednávky doplňkových funkcí prostřednictvím Samoobsluhy. Heslo je zároveň technickým opatřením, které umožňuje Zákazníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; heslo je vždy vyžadováno u televizních programů s erotickým obsahem. Zákazník je povinen chránit své heslo před zneužitím a nese veškerou odpovědnost za případné důsledky jeho zneužití.
- 8) Zákazník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání Internetové televize může mít vliv na šířku pásma Služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
- 9) V případě využívání Internetové televize a doplňkových funkcí nevzniká Zákazníkovi právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této Služby je výslovně zakázáno; Zákazník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Internetové televize, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými 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 této Služby. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Zákazník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.
- 10) Provozovatel odpovídá prostřednictvím Poskytovatele vůči Zákazníkovi za snížení kvality Služby Internetové televize ani doplňkových funkcí, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které Provozovatel přebírá.
- 11) V případě Internetové televize ani doplňkových funkcí Provozovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Provozovatel poskytuje službu Internetové televize nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel prostřednictvím Provozovatele přebírá.
- 12) Zákazník bere na vědomí, že je povinen zaplatit koncesionářský poplatek za příjem televizního a rozhlasového vysílání.

### **XIII. NÁJEM TELEKOMUNIKAČNÍHO KONCOVÉHO ZAŘÍZENÍ**

- 1) Předmět a účel nájmu  
Předmět nájmu je pronájem Telekomunikačního koncového zařízení (např. set-top-box, modem, router) vč. jeho příslušenství (např. ovladač, síťové kabely), tedy kompletní obsah balení Telekomunikačního koncového zařízení (dále také jako „Pronajaté zařízení“) Poskytovatele Zákazníkovi, které je blíže specifikováno ve Smlouvě, a které Zákazník užívá za účelem umožnění využívání Služeb Poskytovatele.
- 2) Nájemné  
Nájemné za Pronajaté zařízení je účtováno dle platného Ceníku a tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit na základě Vyúčtování, kde je částka nájemného uvedena jako samostatná položka Vyúčtování. Platební podmínky se proto řídí článkem IX. těchto VP.
- 3) Doba nájmu, převzetí Pronajatého zařízení  
Nájem se sjednává od uzavření Smlouvy na dobu trvání Smlouvy. Za den převzetí Pronajatého zařízení se považuje den podpisu předávacího protokolu. Převzetím pronajatého zařízení Zákazník potvrzuje, že Pronajatá zařízení byla předána v řádném množství, kvalitě a byly v době předání bez jakýchkoli vad či nedostatků.



- 4) Vady na Pronajatém zařízení, Reklamace  
Vadou se rozumí, jestliže Pronajaté zařízení nemají sjednané parametry, vlastnosti.
  - a) V případě, že Zákazník objeví vadu na Pronajatém zařízení nebo zjistí, že Pronajaté zařízení nefunguje správně nebo vůbec, ohlásí Zákazník vadu Poskytovateli záznamem do předávacího protokolu, telefonicky na Zákaznickou linku nebo elektronicky zasláním reklamačního formuláře na Kontaktní e-mail Poskytovatele.
  - b) Poskyvatel takto nahlášenou vadu zkusí nejdříve opravit vzdáleně, pokud se vadu vzdáleně nepodaří opravit, kontaktuje Poskyvatel Zákazníka, aby se dohodli na dalším postupu (vrácení zařízení, výjezd technika aj.)
  - c) V případě, že vada vznikla v důsledku zavinění Zákazníka, je Poskyvatel oprávněn po Zákazníkovi vyžadovat úhradu poplatku dle platného Ceníku.
- 5) Ukončení nájmu, vrácení Pronajatého zařízení
  - a) V případě ukončení nebo zániku Smlouvy je ke stejnému dni i ukončen nájem Pronajatého zařízení.
  - b) Pronajatá zařízení zůstávají po celou dobu nájmu majetkem Poskytovatele. Zákazník není oprávněn provádět na Pronajatém zařízení jakékoli změny či úpravy. Zákazník je oprávněn užívat Pronajaté zařízení pouze k účelu dle odstavce 1) tohoto článku VP. Zákazník je oprávněn postoupit Pronajaté zařízení na jinou osobu pouze na základě písemného souhlasu Poskytovatele.  
Zákazník je povinen vrátit Pronajaté zařízení Poskytovateli, a to nejpozději do 14 dnů po ukončení nebo zániku Smlouvy. Zákazník zašle Pronajaté zařízení Poštou na adresu sídla Poskytovatele: ČEZNET s.r.o., Tachov, Vilémovská 1602, PSČ 347 01 nebo jej ve stejné lhůtě vrátí osobně na jakékoliv Kontaktní místo. K Pronajatému zařízení, které je předmětem vrácení, Zákazník vyplní a přiloží formulář o vrácení Pronajatého zařízení, který je ke stažení na Internetové stránce. Náklady spojené s vrácením Pronajatého zařízení (tj. dopravné, balné), nese Zákazník.
- 6) Pokud bude Zákazníkovi pro určité Zúčtovací období poskytnuta sleva na pronájem Telekomunikačního koncového zařízení ve výši 100 %, řídí se právní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem ve vztahu k užívanému Telekomunikačnímu koncovému zařízení v daných Zúčtovacích obdobích dle ustanovení § 2193 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění upravující institut výpůjčky. Ustanovení o nájmu Telekomunikačního koncového zařízení dle tohoto článku VP výše se s výjimkou odst. 2 tohoto článku VP rovněž užití obdobně na výpůjčku v tom rozsahu, ve kterém to neodporuje povaze zákonných ustanovení upravujících institut výpůjčky.
- 7) Instalaci Telekomunikačního koncového zařízení provádí u Zákazníka smluvní partner Poskytovatele. Smluvní partner Poskytovatele je povinen v čase, na kterém se Poskyvatel a Zákazník dohodli při uzavírání Smlouvy, na adrese umístění Služeb nainstalovat Pronajaté zařízení a sepsat se Zákazníkem předávací protokol dle odst. 3 tohoto článku VP. Ceny materiálu a práce na instalaci a aktivaci Pronajatého zařízení obsahuje platný Ceník.

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

- 1) Poskyvatel 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. Poskyvatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Zákazníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorcímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.
- 2) Poskyvatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskyvatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskyvatel 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 zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, typ přístupu k Internetu, identifikaci koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).
- 5) Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Telekomunikačního koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je Telekomunikační koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).
- 6) Poskyvatel 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) Poskyvatel 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. Poskyvatel 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) Poskyvatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje, které zpracovává na základě důvodu plnění Smlouvy, po dobu trvání této Smlouvy. Tyto Osobní údaje je Poskyvatel 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. Poskyvatel 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 Sítě a přístupu k ní, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.
- 12) Poskytovatel pro služby zajištění provozu Zákaznické linky rovněž může využít služeb společnosti ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO 27232433, zapsána v obchodním rejstříku pod sp. zn. B 22581, vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Call centrum“).
- 13) Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti a hodnocení objektivit a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele a Call centra.
- 14) 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.
- 15) 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.
- 16) V případě jakékoliv změny Osobních údajů je Zákazník povinen takovou změnu Poskytovateli neprodleně oznámit.

## **XV. 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 Telekomunikačního koncového zařízení dle čl. XIII odst. 7 těchto VP. Vzniklou škodu je Zákazník povinen ohlásit pracovníkovi, který provádí instalaci Telekomunikačního 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 Telekomunikačního 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 Telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, Telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení Poskytovatele,
  - d) ztrátu, zničení nebo poškození (s výjimkou běžného opotřebení) Pronajatého zařízení Poskytovatele.
- 6) V případě porušení některé z povinností sjednaných v čl. VIII. odst. 2 písm. a) či b) 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. VIII. odst. 2 písm. c) či f) těchto VP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8) V případě porušení některé z povinností sjednaných v čl. VIII. 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.
- 9) V případě nedodržení lhůt dle čl. VII. odst. 1 písm. f) těchto VP (s výjimkami uvedenými ve zmiňovaném ustanovení) a čl. X. odst. 9 těchto VP je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každé jednotlivé porušení nebo nedodržení povinnosti. Smluvní pokuta bude Zákazníkovi odečtena z celkové částky splatné ve Vyúčtování za měsíc, ve kterém k porušení nebo nedodržení povinnosti ze strany Poskytovatele došlo. V případě porušení některé z povinností sjednaných v čl. XIII. odst. 5 písm. b) těchto VP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 200,- Kč za každý započatý týden prodlení. V případě, že Zákazník takové zařízení nevrátí Poskytovateli ve stavu, v jakém jej od Poskytovatele převzal s přihlédnutím k běžnému opotřebení, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která tím Poskytovateli vznikla.
- 10) V případě ztráty, poškození nebo zničení Pronajatého zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 3.000,- Kč.

- 11) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím její minimální doby 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 dvacatina součtu pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina 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);
  - 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).

## XVI. 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>.

## XVII. KOMUNIKACE

- 1) Poskytovatel může Zákazníka kontaktovat prostřednictvím Zákaznické linky, Call centra, Poštou, elektronickou poštou/e-mailem, telefonicky, SMS, datovou schránkou či prostřednictvím Internetové samoobsluhy Poskytovatele či Samoobsluhy Provozovatele. Za písemné se považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou/e-mailem, SMS, či datovou zprávou do Zákazníkovy datové schránky.
- 2) Písemně Poskytovatel Zákazníka primárně kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. 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 Zákazníkovu jinou adresu, kterou zná, a to včetně e-mailové adresy. Písemnost zasílána Poskytovatelem prostřednictvím Pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Zákazníkovu 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 zaslána 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 zaslána prostřednictvím Internetové samoobsluhy nebo Samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v Internetové samoobsluze či 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. Aktivační kód k uživatelskému účtu Internetové televize nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nepracovat.

## XVIII. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Právní vztah založený na základě Smlouvy se otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a ZoEK.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2021 pro nové zákazníky.

V Tachově dne 30. června 2021

ČEZNET s.r.o.

**ČEZNET s.r.o.**

sídlo: Vilémovská 1602, 347 01 Tachov | ICO: 26378191 | DIC: CZ26378191 | zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 17495, vedená u Krajského soudu v Plzni | předmět podnikání: poskytování služeb elektronických komunikací | číslo osvědčení ČTÚ: 314 ze dne 30. 08. 2005 | bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., č. účtu/kód banky: 256827378/0300 | zákaznická linka 211 046 688 | [www.ceznet.cz](http://www.ceznet.cz)