

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SPOLEČNOSTI ČEZNET S.R.O.

**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 sp. zn. 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 (dále jen „**ZoEK**“) a ustanovením § 1751 a násl. 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 Poskytovatele, případně služeb souvisejících (dále jen „**Smlouva**“) a upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací a veškerých souvisejících služeb či prodeji zboží Poskytovatelem, případně služeb poskytovaných třetí osobou prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „**Služby**“).
- 2) 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.websoft.cz](http://www.websoft.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.

„**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 Poskytovatele pro vzdálený přístup provozované v síti internet dostupné na <http://zakaznik.jen.cz/>.

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

„**Koncové zařízení**“ – zařízení, které je součástí Sítě a jehož prostřednictvím Zákazník užívá Službu Poskytovatele.

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

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

„**OKU kód**“ – čtrnáctimístný ověřovací kód pro přenos telefonního čísla nebo pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

„**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.

„**Shrnutí Smlouvy**“ – dokument, který v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 a odst. 6 ZoEK před uzavřením Smlouvy obdrží Zákazník, který je v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající, a dále Zákazník definovaný dle čl. III. odst. 7 těchto VP v případě, že tuto skutečnost Poskytovateli doložil čestným prohlášením.

„**Sítě**“ – síť dle definice ZoEK provozované Poskytovatelem, případně třetí stranou, 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.

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

„**Vyhláška o paušální náhradě**“ – vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

„**Zahájení poskytování Služeb**“ – okamžik, kdy je aktivována služba prostřednictvím Koncového zařízení Zákazníka.

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

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

### III. SMLOUVA A ZŘÍZENÍ SLUŽEB

- 1) Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, je povinna uzavřít Smlouvu osobně v provozovně Poskytovatele. To nevylučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem v případě, že to Poskyvatel a jeho technické možnosti umožňují.
- 2) Poskyvatel je před uzavřením Smlouvy oprávněn požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti.
- 3) Poskyvatel může za účelem předcházení vzniku nesplácených 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, případně jiných subjektů poskytujících obdobné služby.
- 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 Poskyvatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy. Poskyvatel 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. Poskyvatel, 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, 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 obratem 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 (spotřebitel či fyzická osoba podnikající) či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, ujednájí obsah Smlouvy, předá Poskytovatel Žadateli předmluvní informace včetně Shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel učiní závaznou nabídku.
- 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) Poskytovatel má důvodný předpoklad, že Žadatel bude využívat Služby v rozporu se Smlouvou nebo závaznými právními předpisy,
  - f) 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 si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout.

- 10) Nemá-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 blížícím 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, anebo neprojeví zájem o ukončení Smlouvy, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou.
- 11) Zřízení připojení na adrese umístění Služeb k Síti, instalace Koncového zařízení či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb ze strany Poskytovatele mohou být zpoplatněny částkou dle Ceníku (dále jen „zřízení přípojky elektronických komunikací“).
- 12) Zákazník se společně s uzavřením Smlouvy zavazuje sjednat termín zřízení přípojky elektronických komunikací a instalace Koncového zařízení. Poskytovatel je povinen v čase, na kterém se se

Zákazníkem dohodli při uzavírání Smlouvy, na adrese umístění Služeb zřídit přípojku elektronických komunikací a sepsat se Zákazníkem předávací protokol ke Koncovému zařízení. Ceny materiálu a práce na zřízení přípojky elektronických komunikací obsahuje platný Ceník.

- 13) 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.
- 14) Zákazník je povinen změnit nebo zrušit dohodnutý termín zřízení přípojky elektronických komunikací a/nebo instalace Koncového zařízení alespoň 48 hodin předem. Pokud Zákazník porušením této povinnosti zmaří možnost Zahájení poskytování Služeb, zřízení přípojky elektronických komunikací nebo instalaci Koncového zařízení, bude den, ve kterém mělo k dané skutečnosti dojít, považován za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě rovněž oprávněn vyžadovat účelně vynaložené náklady za marný výjezd technika dle Ceníku.
- 15) V případě, že si Poskytovatel a Zákazník nesjednali termín zřízení přípojky elektronických komunikací a/nebo termín instalace Koncového zařízení, je za okamžik Zahájení poskytování služeb považováno datum zahájení uvedené ve Smlouvě.

#### IV. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to osobně v kterémkoliv Kontaktním místě Poskytovatele. 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.
- 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 na straně Zákazníka, existence případů, ve kterých je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb, nebo požadavek na změnu Smlouvy 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 informuje Zákazníka o změnách smluvních podmínek ve vyúčtování Služeb, případně běžnými komunikačními prostředky, které Poskytovatel ve vztahu k Zákazníkovi využívá (např. 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, kromě změn uvedených výše, měnit smluvní podmínky především v částech, které upravují:
  - a) cenu Služeb;
  - b) rozsah a parametry poskytovaných Služeb;
  - c) balíčky Služeb;
  - d) způsob a podmínky uplatnění reklamací;
  - e) způsob a podmínky změny Smlouvy;
  - f) způsob a podmínky vyúčtování a hrazení Služeb;
  - g) rozsah práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka;
  - h) odpovědnostní vztahy a pokuty;
  - i) dobu trvání Smlouvy;
  - j) ukončování Smlouvy;
  - k) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů.



## V. UKONČENÍ SMLOUVY

1) Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dle ustanovení § 34a ZoEK, 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 poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu.
- c) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. X. odst. 1 písm. b) až d) těchto VP).
- d) Poskytovatel není schopen technicky zabezpečit poskytování Služby (např. z důvodu rušení či stínění signálu, apod.).
- e) Zákazník i přes výzvu Poskytovatele k zamezení protiprávního jednání či maření účelu Smlouvy opakovaně porušuje podmínky Smlouvy.
- f) Vůči Zákazníkovi je vedeno insolvenční nebo exekuční řízení.
- g) Poskytovatel přestal být dle závazných právních předpisů způsobilý poskytovat Služby.
- h) Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování Služeb, nebo pokud z technických, provozních či jiných důvodů není schopen dále řádně poskytovat Služby ve sjednané kvalitě nebo za stejných podmínek.

3) Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s účinností ke dni doručení výpovědi Zákazníkovi zejména v následujících případech:

- a) 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.
- b) 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.

4) 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.

5) Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že nebylo možné z technických či provozních důvodů zahájit poskytování Služeb.

6) Ukončení ze strany Zákazníka

Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:

- a) Písemnou nebo osobně učiněnou výpovědí v Kontaktním místě Poskytovatele s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi Poskytovateli.
- b) Písemnou nebo osobně učiněnou výpovědí v Kontaktním místě Poskytovatele v případě jednostranné změny smluvních podmínek ze strany Poskytovatele 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 byly smluvní podmínky změněny na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení změny Smlouvy Zákazníkovi.

7) V případě ukončení Smlouvy se Zákazník zavazuje vrátit Poskytovateli do 7 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy poskytnuté Koncové zařízení. Zákazník je oprávněn si objednat demontáž Koncového zařízení u Poskytovatele. Demontáž Koncového zařízení či jiný obdobný zásah Poskytovatele na adrese umístění Služeb po ukončení Smlouvy může být zpoplatněn (deaktivační poplatek). Pokud Zákazník nevrátí Koncové zařízení nebo neposkytne potřebnou součinnost při

objednané demontáži, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené v Ceníku a Zákazník se zavazuje jej uhradit Poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu.

- 8) 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:
- poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
  - 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,
  - 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,
  - zajistit udržování Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb, a bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé na Síti,
  - 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. Právo na vrácení poměrné části ceny vzniká Zákazníkovi v případě úspěšné Reklamacie vůči rozsahu či kvalitě poskytovaných Služeb.
- 2) Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:
- 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,
  - ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Žadatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Žádosti nebo Smlouvy souhlasí,
  - změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka,
  - 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:
- užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
  - obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,
  - ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
  - 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,
  - využívat Sítě v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.
- 2) Zákazník se zavazuje zejména:
- neprovádět změny na Koncových zařízeních, nezasahovat do Koncových zařízení, neměnit zapojení, umístění a prostorové uspořádání Koncových zařízení bez souhlasu Poskytovatele,

- b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv jejich 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 se Smlouvou a VP, a to včetně úhrady poplatku za zřízení přípojky elektronických komunikací a 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,
  - g) zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu v případě prokázání, že souhlas k instalaci nebyl dán, případně nebyl dán v potřebném rozsahu,
  - h) po instalaci Koncového či jiného zařízení jej svépomocí nepřemísťovat, zasahovat do jeho technické podstaty ani s Koncovým zařízením nijak neodborně nemanipulovat.
- 3) Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu po předchozím písemném souhlasu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn takovou žádost Zákazníka odmítnout.
- 4) Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o bezplatné přenesení čísla a/nebo bezplatnou změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby si Zákazník, který o to požádá, mohl bezplatně ponechat své číslo, s výjimkou přenositelnosti mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. Poskytovatel rovněž zajistí, aby každý Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb za předpokladu, že je to technicky možné.
- 5) Podmínky přenositelnost čísel upravuje samostatný dokument Poskytovatele dostupný na Internetové stránce. V případě porušení zákonných povinností při přenesení čísla na straně Poskytovatele je Zákazník oprávněn vyžadovat paušální náhradu.
- 6) Změna poskytovatele Služby přístupu k internetu:
- a) Zákazník je oprávněn požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. O změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je vždy žádán přejímající poskytovatel služby.
  - b) Opouštěný poskytovatel přejímajícímu poskytovateli při změně poskytovatele služby přístupu k internetu poskytne veškerou součinnost a společně zajistí změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.
  - c) Přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb přístupu k internetu došlo v co nejkratší lhůtě, přičemž přerušení poskytování služby přístupu k internetu během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nepřesáhne jeden pracovní den.
  - d) Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat služby přístupu k internetu za stejných podmínek až do doby, než jsou aktivovány služby přístupu k internetu u přejímajícího poskytovatele.
  - e) V případě porušení zákonných povinností při změně poskytovatel služby přístupu k internetu na straně Poskytovatele je Zákazník oprávněn vyžadovat paušální náhradu.
- 7) Při žádosti o přenesení čísel nebo o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je Poskytovatel v případě, že je v postavení přejímajícího poskytovatele, oprávněn ověřit totožnost Žadatele.

### **VIII. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZVÝHODNĚNÉ NABÍDKY**

- 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. V případě poskytování hlasových Služeb může být ve Smlouvě rovněž stanoveno minimální měsíční plnění.

- 2) Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel a Zákazník se ve Smlouvě mohou dohodnout na Zúčtovacím období delším než jeden kalendářní měsíc. Za počátek prvního Zúčtovacího období je považován okamžik Zahájení poskytování Služeb.
- 3) Vždy po skončení Zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystaveno vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). V případě, že jsou Služby poskytovány formou předplatného, je Vyúčtování splatné poslední pracovní den před začátkem předplaceného období. Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok.
- 4) 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.
- 5) Vyúčtování v elektronické podobě bude Zákazníkovi odesláno na e-mailovou adresu s pokyny pro úhradu tak, aby mohlo dojít ze strany Zákazníka ke včasné úhradě Vyúčtování. 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.
- 6) Tištěné Vyúčtování bude Zákazníkovi, pokud jej odebírá, odesláno bez zbytečného odkladu 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.
- 7) Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování ve lhůtě splatnosti uvedené ve Vyúčtování, případně do 10 dnů od data vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele, případně dnem jeho uhrazení na pokladně 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 úrokem z prodlení.
- 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.
- 9) Pokud Zákazník neobdržel 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 cenu za poskytnuté Služby.
- 10) V případě, že Zákazník využije některé ze zvýhodněných nabídek Poskytovatele (balíček Služeb), je platnost takové zvýhodněné nabídky platná pouze po příslušné vymezené období. Po uplynutí zvýhodněného období je Poskytovatel oprávněn účtovat standardní cenu využívaných Služeb dle příslušného a aktuálně platného Ceníku.

## **IX. REKLAMACE**

- 1) Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamací 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 Reklamacie nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování. V případě, že bude Reklamacie 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 Reklamací uplatnit písemně zasláním Reklamace na adresu Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na všech Kontaktních místech Poskytovatele nebo způsobem, jakým je doručováno Vyúčtování, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku VP.
- 3) Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamace Zákazník při Reklamací vždy uvádí své osobní údaje – 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 Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. 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 Reklamací 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 na základě účetního dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností 10 dnů ode dne vystavení.
- 7) Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, 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 230V/50Hz. 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 odpovědný za nedodání Služby a zároveň se nejedná o oprávněný důvod Reklamace.
- 9) Zákazník bere na vědomí, že při využívání více Služeb Poskytovatele a/nebo třetích stran současně je možné, že bude docházet k vzájemnému negativnímu ovlivňování jednotlivých Služeb. Služby tudíž v takovém případě mohou vykazovat horší než smluvně garantované parametry, zejména v oblastech rychlosti či kvality, a to z důvodu sdílení poskytovaných kapacit mezi více Služeb. Případné zhoršení kvality některé poskytované Služby z důvodu vlivu jiné využívané Služby automaticky neznamená vadu Služby a tudíž platný důvod Reklamace.

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

- 1) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb zejména 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 v rozporu se závaznou právní úpravou nebo podmínkami Smlouvy,
  - c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména používá-li neschválená Koncová či jiná telekomunikační zařízení, zneužívá nebo se pokusil zneužít Služby, či jinak ohrožuje bezpečnost či 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 a/nebo bezpečnosti poskytovaných Služeb,

- f) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,
  - g) je-li možnost poskytovat Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou Poskytovatel nemohl předpokládat, případně této události nemohl zabránit (vyšší moc),
  - h) na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu,
- 2) Poskytovatel je rovněž oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy Sítí. Dočasné omezení nebo přerušení Služeb z důvodu údržby nebo opravy Sítí nelze považovat za vadu Služeb. O omezení nebo přerušení Služeb je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka vhodným způsobem (například telefonicky nebo elektronickou poštou), přičemž za informování vhodným způsobem se rovněž považuje uveřejnění informace o omezení nebo přerušení Služeb na Internetové stránce Poskytovatele.
  - 3) Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem zamezit šíření dat, která Zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy (srov. § 2909 OZ).
  - 4) Přerušení nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele.
  - 5) Právo Poskytovatele na zaplacení ceny 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 nikoliv automatizovaně 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, 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 zpracovávané 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 Sítě 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 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, SANKCE, PAUŠÁLNÍ NÁHRADY**

- 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 na majetku Zákazníka v důsledku instalace Koncového zařízení 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.
- 3) Poskytovatel není odpovědný za škodu ani ušlý zisk, které Zákazníkovi vzniknou v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel zejména 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).
- 4) 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.

- 5) V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu před uplynutím doby jejího trvání, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu 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), kdy výše úhrady se počítá z částky skutečně placené v průběhu trvání Smlouvy,
  - b) požadovat úhradu za dotované Koncové zařízení, pokud si ho Zákazník ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.
- 6) Zákazník má právo na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě v případě, že dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Zákazník má rovněž právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.
- 7) Paušální náhrada bude Zákazníkovi přiznána za splnění níže uvedených podmínek:
  - a) Zákazník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamáce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná;
  - b) V případě, že je reklamáce shledána jako důvodná, je Zákazník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který účastník požaduje paušální náhradu uhradit;
  - c) Poskytovatel uhradí Zákazníkovi paušální náhradu na účet Zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu;
  - d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za Zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.
- 8) Výše paušálních náhrad stanovuje aktuální znění Vyhlášky o paušální náhradě.

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

- 1) Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, především OZ a ZoEK.
- 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 kontaktuje prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, telefonicky anebo písemně na korespondenční adrese. Pokud Zákazník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Zákazníka na poslední nahlášené



kořespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Zákazníkovu jinou adresu, kterou zná. Písemnost zasílána Poskytovatelem prostřednictvím Pořty se považuje za doručenou 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 kořespondenční 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 doručenou 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 doručenou 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 Pořty, 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. variabilní symbol nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nezpracovat.

#### **xv. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 1) 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.
- 2) V případě rozporu Smlouvy a jakéhokoliv ustanovení těchto VP nebo jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy, platí přednostně ustanovení Smlouvy.
- 3) V případě, že by kterékoli ustanovení Smlouvy (včetně VP, Ceníku či jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy) bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy (včetně VP, Ceníku a jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy) nedotčena.
- 4) Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 9. 2024

V Jeseníku dne 30. 07. 2024