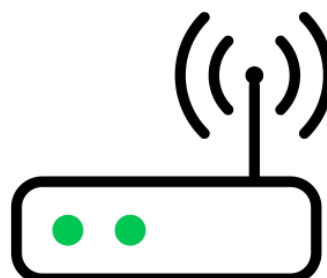


# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ČEZNET s.r.o.

účinnost od 1. 12. 2024

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností 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 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.



---

# I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

---

# II. DEFINICE DALŠÍCH POJMŮ

Pojmy používané v těchto VP mají následující význam.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„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 v Koncovém zařízení Zákazníka.

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

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

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

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

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

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

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

---

### III. SMLOUVA O ZŘÍZENÍ SLUŽEB

- Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, vyplní Žádost či elektronický formulář, které jsou k dispozici na Internetové stránce, anebo požádá o uzavření Smlouvy telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky. To nevyklučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem (např. osobně na pobočce Poskytovatele či se zástupcem Poskytovatele oprávněným uzavírat Smlouvy). V případě, že má Zákazník zájem o platbu prostřednictvím platební karty, je povinen podat Žádost prostřednictvím elektronického formuláře na Internetové stránce.
- Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny. V zájmu právní jistoty, Žadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel může požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti.
- Poskytovatel 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.
- 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.
- 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, nenese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.
- Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:
  - 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).
  - 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 osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.
- V případě, že Žadatel naplňuje definiční znaky mikropodniku či malého podniku dle Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodníků a malých a středních podniků, případně se jedná o neziskovou organizaci, doloží Žadatel tuto skutečnost čestným prohlášením společně se Žádostí.
  - 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;
  - Malým podnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 50 zaměstnanci a ročním obrat nebo rozvahou do 10 milionů EUR;
  - 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.
- 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 návrh Smlouvy a informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel učiní závaznou nabídku. Návrh smlouvy, informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy zašle Poskytovatel Žadateli prostřednictvím e-mailové zprávy, případně je Žadateli předá jiným vhodným způsobem.
- Poskytovatel je oprávněn Žádost odmítnout zejména v těchto případech:
  - 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 clientských 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 odmítí 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.
  - f) Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne doručení Žádosti. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout.
10. Smlouva nabývá platnosti dnem, ve kterém Zákazník projevil souhlas s jejím uzavřením a účinnosti dnem, ve kterém byla Smlouva doručena Zákazníkovi.
  11. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Zákazníka, který je v postavení spotřebitele, podnikající fyzické osoby, a případně rovněž mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, pakliže byl o této skutečnosti informován, o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud Zákazník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou.
  12. Zřízení připojení na adrese umístění Služeb k Síti, instalace Koncového zařízení či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb ze strany Poskytovatele mohou být zpoplatněny částkou dle Ceníku (dále jen „aktivační poplatek“). Zákazník je oprávněn při objednání nové Služby využít podmíněnou slevu na aktivační poplatek, pokud to Poskytovatel pro danou Službu umožňuje a Zákazník splnil požadované podmínky. V případě nesplnění podmínek pro využití podmíněné slevy na aktivační poplatek je Zákazník povinen aktivační poplatek zpětně uhradit.
  13. Uzavírá-li se Smlouva za použití prostředků komunikace na dálku, Poskytovatel před uzavřením Smlouvy zašle Zákazníkovi alespoň písemné vyhotovení informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy, Shrnutí Smlouvy a návrh Smlouvy na e-mailovou adresu Zákazníka (nabídka) a poskytne mu možnost projevit souhlas s uzavřením Smlouvy elektronicky (akceptace). Smlouva je uzavřena okamžikem projevení souhlasu Zákazníka elektronicky.
  14. Každý Zákazník obdrží při uzavření první Smlouvy vlastní jedinečné Zákaznické číslo, pod kterým je oprávněn objednávat a evidovat vícero produktů a Služeb Poskytovatele. Zákazník je oprávněn disponovat neomezeným množstvím Zákaznických čísel. Pokud není při uzavření Smlouvy či její změně sjednáno jinak, platí, že Zákazník sjednává Smlouvu pod původním, resp. prvním přiděleným Zákaznickým číslem.
  15. Zákazník se před uzavřením Smlouvy zavazuje sjednat termín instalace Koncového zařízení. Poskytovatel je povinen v čase, na kterém se se Zákazníkem dohodli při uzavírání Smlouvy, na adrese umístění Služeb nainstalovat Koncové zařízení a sepsat se Zákazníkem předávací protokol. Ceny materiálu a práce na instalaci a aktivaci Koncového zařízení obsahuje platný Ceník.
  16. Den podpisu předávacího protokolu dle předchozího odstavce těchto VP je považován za Zahájení poskytování Služeb. V případě, že z důvodu na straně Poskytovatele nebylo bezprostředně po podepsání předávacího protokolu možné začít Zákazníkovi poskytovat Služby, anebo Zákazník nepodepisuje předávací protokol dle předchozího odstavce těchto VP, bude za Zahájení poskytování Služeb považován den, ve kterém bude Poskytovatel schopen technicky zajistit Zahájení poskytování Služeb Zákazníkovi. Zákazník je oprávněn sjednat si s Poskytovatelem odlišný termín Zahájení poskytování Služeb.
  17. Zákazník je povinen změnít nebo zrušit dohodnutý termín instalace Koncového zařízení alespoň 48 hodin předem. Pokud Zákazník porušením této povinnosti zmaří možnost Zahájení poskytování Služeb nebo instalaci Koncového zařízení, bude den, ve kterém mělo dojít k instalaci Koncového zařízení, považován za počátek prvního Zúčtovacího období Smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě rovněž oprávněn vyžadovat účelně vynaložené náklady za marný výjezd technika dle Ceníku.

---

## IV. ZMĚNA SMLOUVY

1. Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to osobně v kterémkoliv Kontaktním místě, telefonicky, anebo prostřednictvím formuláře na Internetové stránce. V případě, že to technické možnosti Poskytovatele umožňují, je změna Smlouvy možná rovněž prostřednictvím Internetové samoobsluhy.
2. V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede formou písemného dodatku Smlouvy nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližšího následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu Smlouvy, není-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dohodnuto jinak. Poskytovatel zašle dodatek Smlouvy Zákazníkovi do 7 dnů od provedení změny Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka.
3. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména žádost o změnu adresy umístění Služeb, existence dluhu na straně Zákazníka, případy uvedené v čl. X. odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu Smlouvy v průběhu výpovědní doby.
4. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky včetně ustanovení Smlouvy 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, změnám v inflaci nebo z důvodů změn smluvních podmínek vyvolaných smluvními partnery či dodavateli obsahu či služeb Poskytovatele.
5. Poskytovatel informuje Zákazníka o změnách smluvních podmínek nejméně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti primárně prostřednictvím e-mailu, případně rovněž na Kontaktních místech, prostřednictvím Internetové stránky či jiným vhodným způsobem (prostřednictvím vyúčtování Služeb, dopisem, SMS zprávou, apod.). 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 Účastníka;
  - h) odpovědnostní vztahy a pokuty;
  - i) doba trvání Smlouvy;
  - j) ukončování Smlouvy;
  - k) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů.
6. Zákazník je oprávněn postoupit veškerá práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Zákazníka v případě, že se na tom původní a nový Zákazník shodnou, Služba bude využívána na místě svého původního umístění a Poskytovatel k postoupení veškerých práv a povinností ze Smlouvy na nového Zákazníka udělí souhlas.

---

## V. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.
2. Ukončení ze strany Poskytovatele  
Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazníkovi zejména v následujících případech:
  - a) Zákazník uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné Údaje.
  - b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl 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; v případě soustavného opožděného placení nebo soustavného neplacení je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
  - c) Zákazník poskytoval Služby Poskyvatele jako své vlastní jinému subjektu.
  - d) Zákazník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskyvatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
  - e) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. X. odst. 1 písm. b) až d) těchto VP).
  - f) Výpověď se pokládá za doručenu též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
3. Ukončení ze strany Zákazníka  
Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:
  - a) Písemnou nebo telefonickou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
  - b) Písemnou nebo telefonickou výpovědí v případě jednostranné změny smluvních podmínek dle čl. IV. odst. 4) těchto VP, jestliže Zákazník nové podmínky nebude akceptovat. To neplatí v případě, kdy jsou pro Zákazníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy a s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení oznámení o změně smluvních podmínek Zákazníkovi.
  - c) Odstoupením od Smlouvy v případě, kdy došlo k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskyvatele a zároveň je Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. 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 instalace Koncového zařízení v souladu s čl. III. odst. 15) těchto VP, je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy, aktivací poplatek dle čl. III. odst. 12 těchto VP a deaktivací poplatek dle čl. V odst. 6 těchto VP v plné výši, a to ve lhůtě uvedené v konečném vyúčtování Služeb.
4. Ukončení Smlouvy dle předchozího odstavce je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě anebo vyplněním formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce. Ukončení Smlouvy zašle Zákazník elektronicky na Kontaktní e-mail Poskyvatele nebo poštou na adresu Poskyvatele. Telefonické ukončení Smlouvy je možné prostřednictvím Zákaznické linky.
5. Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3) písm. b) tohoto článku VP není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoli dotčeno právo Poskyvatele požadovat úhradu jakýchkoli závazků Zákazníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy. Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3) písm. c) první věty tohoto článku VP není spojeno s žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi.
6. Demontáž Koncového zařízení či jiný obdobný zásah Poskyvatele na adrese umístění Služeb po ukončení Smlouvy může být zpoplatněn (deaktivací poplatek). V případě, že ukončení Smlouvy vyžaduje demontáž Koncového zařízení či jiný obdobný zásah Poskyvatele na adrese umístění Služeb, je Zákazník oprávněn čerpat podmíněnou slevu na deaktivací poplatek, pokud to Poskytovatel pro danou Službu umožňuje a Zákazník pro využití slevy na deaktivací poplatek splnil požadované podmínky.
7. Úmrtím Zákazníka bude Smlouva ukončena v případě, že jiný Uživatel Služby neprojeví zájem o přechod práv a povinností ze Smlouvy jako právního nástupce Zákazníka. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Zákazníka.

---

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
  - a) poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,
  - b) zřídít (aktivovat) Službu dle požadavku Zákazníka, jinak v co nejkratší lhůtě od okamžiku uzavření Smlouvy, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné,

- c) umožnit Zákazníkovi podávání Reklamací a hlášení poruch poskytovaných Služeb; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Koncovém zařízení Zákazníka,
  - d) zajistit udržování Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb, a bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé na Síti,
  - e) vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady Služeb, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve které Služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než vyžaduje platná právní úprava. Toto právo Zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému neposkytování Služby či poskytování v menším rozsahu nebo nižší kvalitě došlo byť i pouze částečně vinou Zákazníka. Částka ke vrácení se vypočte jako podíl počtu hodin, ve kterých Služba vykazovala poruchu nebo vady, oproti celkovému počtu hodin v předmětném Zúčtovacím období. Poskytovatel je tyto částky oprávněn započíst oproti ceně za Služby za následující Zúčtovací období. V případě, že započítávaná částka bude vyšší než cena za Služby, zašle Poskytovatel rozdíl částky na bankovní účet Zákazníka uvedený ve Smlouvě do konce předmětného Zúčtovacího období.
2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:
- a) požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka,
  - b) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Žadatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Žádosti nebo Smlouvy souhlasí,
  - c) změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením,
  - d) zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné;
  - e) zmocnit třetí osobu k vymáhání pohledávek za Zákazníkem v případě, že Zákazník řádně a včas nehradí vyúčtování dle čl. VIII. těchto VP, a to ani v náhradní lhůtě k plnění stanovené Poskytovatelem.

---

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník je oprávněn zejména:
- a) užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
  - b) obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,
  - c) ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
  - d) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací,
  - e) využívat Sítě v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.
2. Zákazník se zavazuje zejména:
- a) neprovádět změny na Koncových zařízeních či jakkoliv jinak zasahovat do Koncových zařízení,
  - b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či 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 úplatu a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
  - d) užívat Služeb pouze prostřednictvím Koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
  - e) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. VIII, a to včetně cen za užití Služeb 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) po instalaci Koncového zařízení jej svépomocí nepřemísťovat, zasahovat do jeho technické podstaty ani s Koncovým zařízením nijak neodborně nemanipulovat.
3. Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o bezplatné přenesení čísla a/nebo 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. Podrobné podmínky přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, včetně práv Zákazníka na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, upravuje samostatný smluvní dokument Poskytovatele. OKU kód je uveden ve Smlouvě.

---

## 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. Za počátek prvního Zúčtovacího období je považován okamžik Zahájení poskytování Služeb dle čl. III. odst. 16 těchto VP.

- Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel a Zákazník se ve Smlouvě mohou dohodnout na Zúčtovacím období v délce až 90 dnů.
- Za poskytované Služby vystaví Poskytovatel Zákazníkovi vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytovaných Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok. Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdílenou Zákazníkem nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení Zúčtovacího období. 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. V případě, že si Zákazník prostřednictvím Poskytovatele objednal služby poskytované třetí stranou, jsou součástí Vyúčtování poplatky za tyto služby, které Zákazník hradí prostřednictvím Poskytovatele.
- 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. Byl-li Zákazníkovi zřízen přístup do Internetové samoobsluhy, bude Zákazníkovi Vyúčtování 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.
- Tištěné Vyúčtování bude Zákazníkovi, pokud jej odebírá, odesláno 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.
- Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování také v lhůtě splatnosti uvedené ve Vyúčtování, případně do 14 dnů od data vystavení Vyúčtování, pokud Vyúčtování datum splatnosti neobsahuje. Vyúčtování je uhrzeno 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 uhrzenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. To neplatí v případě, že Zákazník zvolil možnost úhrady Vyúčtování prostřednictvím platební karty. V takovém případě je Vyúčtování považováno za uhrzené ve dne, ve kterém dojde k odečtu ceny za Vyúčtování z platební karty Zákazníka. Poskytovatel je oprávněn použít uhrzené platby/částičně uhrzené 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.
- 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.
- 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 upozornění, poštovní upozornění, 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. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb v souladu s čl. X. těchto VP.
- Poskytovatel je oprávněn v případě, kdy ze strany Zákazníka nedošlo k úhradě Vyúčtování ani v náhradní lhůtě plnění dle předchozího odstavce těchto VP, předat pohledávku za Zákazníkem k vymáhání třetí straně, společnosti vykonávající činnost vymáhání pohledávek, přičemž se tímto Zákazník zavazuje s touto třetí osobou jednat ve věci vymáhání pohledávek jako s Poskytovatelem a poskytovat třetí osobě a Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost s vymáháním pohledávek související, a uhradit účelně vynaložené náklady související s vymáháním pohledávek.
- Pokud Zákazník nedostal Vyúčtování ani více než po 30 dnech od konce Zúčtovacího období, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- V případě, že Poskytovatel bude po úhradě pohledávek ze strany Zákazníka evidovat zbývající částku, která převyšuje aktuální výši dluhu daného Zákazníka vůči Poskytovateli, pak tato částka představuje přeplatek, který bude na základě písemné žádosti Zákazníka Zákazníkovi vrácen do 15 dní od doručení takovéto žádosti. Pokud Zákazník o vrácení přeplatku písemně nepožádá, pak bude přeplatek ze strany Poskytovatele držen jako neúročný a použit k úhradě dalších Vyúčtování daného Zákazníka. Přeplatek má Poskytovatel právo započíst na úhradu jakékoliv pohledávky za Zákazníkem. Zákazník je oprávněn započíst své pohledávky proti pohledávkám Poskytovatele pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 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 příslušných a aktuálně platných Ceníků.

---

## IX. REKLAMACE

- Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování a kterékoliv poskytnuté Služby či kvality této Služby ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanoveným v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Podání Reklamace nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování (odkladný účinek povinnosti uhradit Vyúčtování může v odůvodněných případech a na žádost Zákazníka přiznat ČTÚ). V případě, že bude Reklamace Zákazníka zamítnuta jako neoprávněná a Zákazník neuhradil cenu za poskytované Služby, je Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn požadovat rovněž úrok z prodlení.
- Zákazník je oprávněn Reklamaci uplatnit doporučeně poštou na adresu Poskytovatele, elektronicky zasláním Reklamace na Kontaktní e-mail Poskytovatele, ústně do reklamačního protokolu na všech Kontaktních místech, nebo telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku VP. **Pro Reklamaci v elektronické podobě je Zákazník oprávněn využít formulář, který je ke stažení na Internetové stránce.**
- Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamace Zákazník při Reklamaci vždy uvádí své osobní údaje – zákaznické číslo, variabilní symbol, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu, datum narození (resp. název/obchodní firmu, sídlo/místo podnikání a IČO), typ osoby, e-mail, telefon, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamace, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamace. V případě Reklamace Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu.

4. Je-li Reklamacie činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie. Standardní doba odstranění vad či poruch Služeb ze strany Poskytovatele jsou 2 pracovní dny. O vyřízení reklamacie informuje Poskytovatel Zákazníka prostřednictvím zprávy zasláné na e-mailovou adresu Zákazníka, případně telefonicky. Bude-li na základě Reklamacie 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 Reklamacie, dle okolností buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období.
6. Poskytovatel se Reklamaci vždy primárně pokusí vyřešit vzdáleně. Zákazník bere na vědomí, že nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být v případě, kdy nedošlo k vadě Služby, či kdy je vada způsobena pouze z důvodu na straně Zákazníka, zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele.
7. Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamacie 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 oprávněn za nedodání Služby a zároveň se nejedná o oprávněný důvod Reklamacie.
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 reklamacie.

---

## X. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:
  - a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem,
  - b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby,
  - c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí),
  - d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,
  - e) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítí a/nebo bezpečnosti poskytovaných Služeb,
  - 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. 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.
3. 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.
4. Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

---

## XI. VYBRANÉ USTANOVENÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH PROVOZNÍCH A LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

1. Poskytovatel zpracovává a chrání osobní údaje v souladu s nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a v souladu se ZoEK. Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Zákazníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorujícímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.
2. Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovaně (avšak bez využití automatizovaného rozhodování, včetně profilování) a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků.
3. Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).
4. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zpráv sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, způsob přístupu ke Službě, identifikaci Koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).
5. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je Koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).
6. Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou



Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.

7. Poskytovatel 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.
8. 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.
9. Zákazník má právo požádat o poslech telefonického hovoru, který byl ze strany Poskytovatele zaznamenán. 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.
10. 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.
11. Kompletní informace o zpracování osobních údajů Poskytovatele v souvislosti se Smlouvou (poskytované v souladu s požadavky Nařízením), které tvoří nedílnou součást Smlouvy a těchto VP, jsou dostupné na stránkách <https://www.ceznet.cz/gdpr.html>.

---

## XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY, 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 na majetku Zákazníka v důsledku instalace Koncového zařízení a v případě, že je zaviněna Poskytovatelem. Vzniklou škodu je Zákazník povinen ohlásit pracovníkovi, který provádí instalaci Koncového zařízení, a to nejpozději do odjezdu tohoto pracovníka, který škodu zaeviduje do předávacího protokolu.
3. Poskytovatel není odpovědný za škodu ani ušlý zisk, která Zákazníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovací 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 porušení některé z povinností sjednaných v čl. VII. odst. 2 písm. a), b), c) těchto VP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
6. V případě porušení některé z povinností sjednaných v čl. VII. odst. 2 písm. d) a e) těchto VP je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 250,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
7. V případě porušení povinnosti dle čl. IV. odst. 2 těchto VP z důvodu výhradně na straně Poskytovatele, a pakliže nedojde ze strany Poskytovatele ke zjednání nápravy ani do 5 pracovních dnů od výzvy, kterou je Zákazník před uplatněním smluvní pokuty povinen písemně e-mailem nebo telefonicky učinit, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 250,- Kč za každé jednotlivé porušení Smlouvy.
8. V případě nedodržení lhůty dle čl. IX. odst. 5 těchto VP z důvodu výhradně na straně Poskytovatele, a pakliže nedojde ze strany Poskytovatele ke zjednání nápravy ani do 5 pracovních dnů od výzvy, kterou je Zákazník před uplatněním smluvní pokuty povinen písemně e-mailem nebo telefonicky učinit, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 250,- Kč.
9. Smluvní pokutu dle odst. 8 a 9 tohoto článku VP je Zákazník povinen u Poskytovatele uplatnit písemně e-mailem nebo telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky do 30 dnů ode dne, kdy nárok na smluvní pokutu Zákazníkovi vznikl, jinak tento nárok zaniká. Uplatněná smluvní pokuta bude Zákazníkovi odečtena z celkové částky splatné ve Vyúčtování za měsíc následující po měsíci, ve kterém k uplatnění smluvní pokuty ze strany Zákazníka došlo.
10. V případě, že Zákazník ukončí Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby jejího trvání, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení úhrady 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 úhrady 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) Pokud Zákazníky jsou právnické osoby, je výše úhrady určena jako 1/5 (slovy: jedna pětina) součtu pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy).

---

## XIII. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
2. Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele.

3. Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ na oblastním odboru dle bydliště spotřebitele. Více informací na <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

---

## XIV. KOMUNIKACE

1. Poskytovatel může Zákazníka kontaktovat prostřednictvím Zákaznické linky, poštou, elektronickou poštou/e-mailem, telefonicky, SMS či prostřednictvím Internetové samoobsluhy Poskytovatele. Za písemné se považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou/e-mailem či SMS.
2. Poskytovatel Zákazníka primárně kontaktuje prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, případně telefonicky. Poskytovatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka písemně na korespondenční adrese. Pokud Zákazník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Zákazníka na poslední nahlášené korespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Zákazníkovu jinou adresu, kterou zná. Písemnost zasílána Poskytovatelem prostřednictvím poštovní zásilky 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 zasílána Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty/e-mailem nebo SMS se považuje za doručenu dnem následujícím po odeslání zprávy na Zákazníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Zákazník používá či hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Poskytovatel neodpovídá za případně vzniklou újmu. Zpráva zasílána prostřednictvím Internetové samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v Internetové samoobsluze Zákazníka.
4. Za písemné úkony Zákazníka se považují Zákazníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové adresy nebo doručené prostřednictvím poštovní zásilky, případně osobně, na adresu Poskytovatele: ČEZNET s.r.o., Vilémovská 1602, 347 01 Tachov. Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetové stránce.
5. Poskytovatel smí totožnost Zákazníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickou linkou či Kontaktním místem a požadovat po něm např. Zákaznické číslo nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nezpracovat.

---

## XV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Právní vztah založený na základě Smlouvy se v otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí právním řádem České republiky, především OZ 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 rozporu Smlouvy a jakéhokoliv ustanovení těchto VP nebo jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy, platí přednostně ustanovení Smlouvy. V případě rozporu těchto VP s ustanoveními jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy (s výjimkou Smlouvy samotné), platí přednostně ustanovení těchto VP.
4. V případě, že by kterékoliv 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.
5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 12. 2024.

V Tachově dne 17. 9. 2024