



Všeobecné podmínky pro poskytování služby ČEZNET TV

ÚČINNÉ OD 16. 6. 2025



1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky (dále jen „VP“) tvoří součást smlouvy o poskytování služby ČEZNET TV a upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služby ČEZNET TV.
- 1.2. Veškeré smluvní dokumenty Poskytovatele jsou k dispozici na internetových stránkách www.ceznet.cz

2. DEFINICE DALŠÍCH POJMŮ

2.1. Pojmy používané v těchto VP mají následující význam:

„**Ceník**“ – dokument tvořící nedílnou součást Smlouvy upravující zejména ceny za Službu a Doplňkových služeb. Ceník obsahuje cenu Služby a Doplňkových 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 zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“), včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

„**ČOI**“ – Česká obchodní inspekce, která je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, a která je mj. subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR).

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

„**Doplňkové služby**“ – doplňkové služby nabízené ke Službě dle Ceníku (např. další 1 zařízení, délka nahrávek apod.)

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

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

„**Internetová stránka**“ – www.ceznet.cz

„**Koncové zařízení**“ – zařízení, jehož prostřednictvím Zákazník užívá Službu Poskytovatele.

„**Kontaktní e-mail Poskytovatele**“ – info@ceznet.cz

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

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

„**Programové balíčky**“ – tematické balíčky, které mohou být objednávány nad rámec úrovní nabízených Tarifů.

„**Provozovatel**“ – Provozovatel televizního (a rozhlasového) vysílání ve smyslu zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, kterým je společnost sledovanitv.cz s.r.o., sídlem U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO 01607910, DIČ CZ01607910, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně. Provozovatel je registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání a rovněž má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

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

„**Shrnutí Smlouvy**“ – dokument, který 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.

„**Skupina ČEZ**“ – ČEZNET a další společnosti tvořící s ČEZNET podnikatelské seskupení ve smyslu § 74 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Služba**“ – digitální televizní služba poskytovaná Poskytovatelem, která spočívá v poskytování převzatého televizního vysílání prostřednictvím sítě elektronických komunikací ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 231/2001 Sb. o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, v platném znění a případné doplňkové služby k digitální televizní službě; Služba je poskytována prostřednictvím sítě elektronických komunikací bez nutnosti využití infrastruktury poskytovatele (tzv. over-the-top). Službou se rozumí služba IPTV poskytovaná pod obchodním označením „ČEZNET TV“

„**Služba ZoEK**“ – služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem.

„**Smlouva**“ – smlouva na poskytování Služby.

„**Smlouva ZoEK**“ – smlouva, kterou uzavřel Zákazník a Poskytovatel na poskytování Služeb ZoEK.

„**Tarif**“ – je fixně stanovený seznam stanic v nabídce Poskytovatele.

„**Údaje**“ – Osobní údaje ve smyslu čl. XI. odst. 3 těchto VP.

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

„**Zahájení poskytování Služby**“ – okamžik aktivace Služby.

„**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.

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

„**Zákaznické číslo**“ – jedinečný identifikátor přidělený Zákazníkovi Poskytovatelem, může sloužit k identifikaci Zákazníka a je vždy uveden na vyúčtování.

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

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

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

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

3. SMLOUVA A ZŘÍZENÍ SLUŽBY

- 3.1. Služba může být poskytována pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Službu, vyplní elektronický formulář, který je k dispozici na Internetové stránce. To nevylučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem (např. prostřednictvím Zákaznické linky, osobně na pobočce Poskytovatele či se zástupcem Poskytovatele oprávněným uzavírat Smlouvy). Smlouvu lze uzavřít výhradně v českém jazyce.
- 3.2. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny. V zájmu právní jistoty, Žadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel může požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti.
- 3.3. 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.
- 3.4. Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Žadatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně. Žadatel, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si od Žadatele prokázání údajů uvedených v Žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti.
- 3.5. Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených ve Smlouvě, Žadatel či Zákazník, popř. Poskytovatel, je tuto změnu povinen oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nenesou druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.
- 3.6. V rámci uzavírání Smlouvy uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:
 - a) Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
 - b) Podnikající právnická osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
 - c) Nepodnikající osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.
- 3.7. Vzhledem k tomu, že Smlouva může být uzavírána za použití prostředků komunikace na dálku, sdělí Poskytovatel Žadateli informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy před okamžikem, než Žadatel projeví souhlas s uzavřením Smlouvy elektronicky (akceptace). Informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy zašle Poskytovatel Žadateli prostřednictvím e-mailové zprávy, případně je Žadateli předá jiným vhodným způsobem. Smlouva je uzavřena okamžikem projevení souhlasu Žadatele elektronicky.
- 3.8. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy 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 klientů informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
 - c) Žadatel uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
 - d) s Žadatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo byl na jeho majetek prohlášen konkurs,
 - e) Žadatel odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem.
- 3.9. Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne, kdy Žadatel projevil souhlas s uzavřením Smlouvy elektronicky. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout.
- 3.10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, ve kterém Zákazník projevil souhlas s jejím uzavřením, ledaže Poskytovatel uzavření Smlouvy podle bodu 8) tohoto článku odmítne. V takovém případě platí, že od počátku Smlouva uzavřena nebyla.
- 3.11. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.12. Data zadávaná v průběhu objednávky lze upravit, a to až do okamžiku odeslání objednávky. Zjistí-li Zákazník, že při zadávání objednávky uvedl nesprávné či neúplné údaje (např. po kontrole údajů v e-mailové zprávě Poskytovatele o akceptaci objednávky), je oprávněn i povinen obrátit se na Poskytovatele a sdělit mu tuto skutečnost, včetně uvedení správných údajů. Veškerá dokumentace k uzavřené Smlouvě je k dispozici u Poskytovatele, Zákazník je oprávněn si ji kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu vyžádat.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. 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.
- 4.2. V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližšího následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu Smlouvy, není-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dohodnuto jinak. Poskytovatel Zákazníka vyrozumí alespoň v textové podobě (e-mailem, v samoobsluze aj.) o tom, zda požadovanou změnu Smlouvy akceptuje, a to do 5 pracovních dnů.

- 4.3. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje do 5 pracovních dnů 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 existence dluhu na straně Zákazníka, případy uvedené v čl. X. odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu Smlouvy v průběhu výpovědní doby.
- 4.4. Zákazník je oprávněn měnit rozsah poskytované Služby (např. změnit Tarif, Doplnkové služby, Programové balíčky apod.) prostřednictvím Internetové samoobsluhy. Zákazník bere na vědomí, že změnu Tarifu prostřednictvím Internetové samoobsluhy lze provést pouze jednou za kalendářní měsíc. Uvedené omezení se netýká nákupů Balíčků nebo Doplnkových služeb, které lze činit prostřednictvím uživatelského účtu i vícekrát za kalendářní měsíc. V případě změny Tarifu v průběhu zúčtovacího období bude vyúčtování provedeno poměrně dle doby využívání jednotlivých variant Tarifu (před změnou a po změně).
- 4.5. 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 OTT služeb, 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.
- 4.6. 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 Služby, 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 Služby;
 - b) rozsah a parametry poskytované Služby;
 - c) balíčky Služeb;
 - d) způsob a podmínky uplatnění reklamací;
 - e) způsob a podmínky změny Smlouvy;
 - f) způsob a podmínky vyúčtování a hrazení Služby;
 - 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 údajů.

5. UKONČENÍ SMLOUVY

- 5.1. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.
- 5.2. Ukončení ze strany Poskytovatele
Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazníkovi zejména v následujících případech:
 - a) Zákazník uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné Údaje.
 - b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služby; v případě soustavného opožděného placení nebo soustavného neplacení je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
 - c) Zákazník poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu.
 - d) Zákazník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskytovatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.
 - e) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. X. odst. 1 písm. b) až d) těchto VP).
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. Výpověď však může být zaslána i elektronicky na e-mailovou adresu Zákazníka.
- 5.3. Ukončení ze strany Zákazníka
Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:
 - a) Písemnou nebo telefonickou výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc, 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. 5 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 orgánu veřejné moci. 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 Poskytovatele a zároveň je Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy. V případě, že Zákazník ve Smlouvě výslovně požádal o zahájení poskytování Služby ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy, je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy, a to ve lhůtě uvedené v konečném vyúčtování Služby.
- 5.4. Ukončení Smlouvy dle předchozího odstavce je Zákazník povinen učinit v listinné nebo elektronické podobě anebo vyplněním formuláře, který je ke stažení na Internetové stránce. Ukončení Smlouvy zašle Zákazník elektronicky na Kontaktní e-mail Poskytovatele nebo poštou na adresu Poskytovatele. Telefonické ukončení Smlouvy je možné prostřednictvím Zákaznické linky.
- 5.5. 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 Poskytovatele 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.

- 5.6. 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.

6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
- poskytovat Službu 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 poskytované Služby; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Koncovém zařízení Zákazníka,
 - vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady Služby, 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.
- 6.2. 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 Žálosti nebo Smlouvy souhlasí,
 - změnit uživatelské jméno 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,
 - zavést dodatečné způsoby ochrany Služby, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné;
 - 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.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 7.1. Zákazník je oprávněn zejména:
- užívat Službu, která mu byla zřízena, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
 - užívat Službu výhradně na registrovaných zařízeních s tím, že počet registrovaných zařízení v základním nastavení služby je 4 (z toho maximálně 2 fixní zařízení: set-top-box/Smart TV), lze dokoupit další fixní zařízení v souladu s Ceníkem;
 - obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamacemi,
 - ohlašovat poruchy Služby 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.

Zákazník bere na vědomí, že v rámci služby lze v jakémkoliv variantě využívat také příjem rozhlasových stanic. Poskytovatel však dostupnost jednotlivých rozhlasových stanic negarantuje, aktuální výběr rozhlasových stanic je vždy viditelný po přihlášení do Internetové samoobsluhy (zákaznického rozhraní služby). Poskytovatel nemůže ovlivnit změnu programové nabídky služby převzatého televizního vysílání ze strany jejího Provozovatele. Dostupné rozhlasové stanice se mohou v čase měnit. V rámci služby lze v jakémkoliv variantě využívat zpětné zhlédnutí televizního vysílání (7 dní) a pořizovat a ukládat 50 hodin nahrávek televizního vysílání. Koncová zařízení, jejímž prostřednictvím je služba využívána, jsou ve vlastnictví Zákazníka (SmartTV, mobil, tablet atp.). Součástí služby může být přístup ke streamovací platformě, podrobnosti stanoví Ceník služby. Vysílání je možné přijímat prostřednictvím chytrých televizí, telefonů, či počítačů po připojení k síti internet. Pokud se nejedná o chytrou televizi či jiné zařízení podporující platformu Poskytovatele, je nutné využít set-top box.

- 7.2. Zákazník se zavazuje zejména:
- užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele,
 - neumožnit užití Služby na základě uzavřené Smlouvy, byť jen zčásti, třetí osobě jako Uživateli za úplaty a nevydávat Službu Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
 - užívat Službu pouze prostřednictvím Koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
 - řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. VIII, a to včetně cen za užití Služby třetích stran,
 - seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služby. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služby ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

8. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZVÝHODNĚNÉ NABÍDKY

- 8.1. 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 Služby. Poskytovatel může rozhodnout, že Zákazníkovi poskytne zvýhodněné podmínky (např. poskytování Služby po určitou dobu za cenu sníženou oproti běžné ceně uvedené v Ceníku, či zdarma, popř. dodávka koncového zařízení za zvýhodněnou cenu apod.). Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy zvýhodnění spočívá ve snížené ceně za Služby, vzniká Zákazníkovi po uplynutí doby, po kterou dle nabídky Poskytovatele trvají zvýhodněné podmínky, povinnost hradit za Službu cenu dle platného Ceníku. Skutečnost, zda Poskytovatel aktuálně poskytuje zvýhodněné podmínky a jaká je jejich podstata, bude Zájemci o služby sdělena v rámci uzavírání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn sjednat zvýhodněné podmínky se Zájemcem o Služby či Zákazníkem i v rámci samostatného dokumentu (dodatku ke Smlouvě).
- 8.2. Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel a Zákazník se ve Smlouvě mohou dohodnout na Zúčtovacím období v délce až 90 dnů.
- 8.3. Za poskytované Služby vystaví Poskytovatel Zákazníkovi vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytované Služby a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok. Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení Zúčtovacího období. Pokud Službu 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.
- 8.4. Vyúčtování v elektronické podobě bude Zákazníkovi odesláno na e-mailovou adresu s pokynem 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování a lhůtě splatnosti uvedené ve Vyúčtování, případně do 15 dnů od data vystavení Vyúčtování, pokud Vyúčtování datum splatnosti neobsahuje. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. To neplatí v případě, že Zákazník zvolil možnost úhrady Vyúčtování prostřednictvím platební karty. V takovém případě je Vyúčtování považováno za uhrazené dnem, ve kterém dojde k odečtu ceny za Vyúčtování z platební karty Zákazníka. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazené platby/části uhrazené platby Zákazníka pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Zákazníka. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též i úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.
- 8.7. Zákazník je oprávněn pro úhradu Vyúčtování také využít terminály společnosti SAZKA FTS a.s., se sídlem K Žižkovu 851/4, Praha 9, PSČ 190 00, IČO 01993143, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. B 19300, vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Terminál Sazka“). Při využití Terminálu Sazka pro úhradu Vyúčtování se za včasnou úhradu považuje takový příkaz k úhradě, který byl na Terminálu Sazka zpracován v den splatnosti Vyúčtování. Tento způsob úhrady Vyúčtování může podléhat poplatkům provozovatele Terminálu Sazka.
- 8.8. 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. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezejedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby v souladu s čl. X. těchto VP.
- 8.9. 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.
- 8.10. 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.
- 8.11. 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 neúročený 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.
- 8.12. V případě, že Zákazník využije některé ze zvýhodněných nabídek Poskytovatele, je platnost takové zvýhodněné nabídky platná pouze po příslušné vymezené období. Po uplynutí zvýhodněného období je Poskytovatel oprávněn účtovat standardní cenu využívaných Služby dle příslušných a aktuálně platných Ceníků.

9. REKLAMACE

- 9.1. Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování a kterékoliv poskytnuté Služby či kvality této Služby ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanoveným v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Podání Reklamace nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování. 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.
- 9.2. Zákazník je oprávněn Reklamaci uplatnit doporučené 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.
- 9.3. Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamace Zákazník při Reklamaci 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.
- 9.4. Je-li Reklamace činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka písemnou plnou mocí.
- 9.5. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Standardní doba odstranění vad či poruch Služby ze strany Poskytovatele jsou 2 pracovní dny. O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Zákazníka prostřednictvím zprávy zasláné na e-mailovou adresu Zákazníka, případně telefonicky. Bude-li na základě Reklamace zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, případně byla uhrzena 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.
- 9.6. 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.

10. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby 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,
 - d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,
 - e) na základě zákona nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu,
- 10.2. Poskytovatel je rovněž oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby. Dočasně omezení nebo přerušení Služby z důvodu údržby nelze považovat za vadu Služby.
- 10.3. Přerušení nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušení poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 10.4. Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služby dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.
- 10.5. Pro využívání Služby je zapotřebí mít dostatečné internetové vysokorychlostní připojení do sítě Internet. Poskytovatel doporučuje, aby Zákazník měl k dispozici internetové připojení s minimální stabilní rychlostí stahování dat 4Mbit/s. Pro nejlepší dostupnou kvalitu pak internetové připojení s minimální stabilní rychlostí stahování dat 12Mbit/s. Nedostupnost nebo nedostatečná kvalita připojení do sítě Internet není vadou Služby a není důvodem pro reklamaci Služby. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost Služby v případě nefunkčního nebo pomalé rychlosti internetového připojení nebo z jiných technických důvodů na straně Zákazníka.
- 10.6. Užívání Služby je omezeno na území států Evropské unie. Zákazník bere na vědomí, že využívání služby je v souladu s licenčními ujednáními Provozovatele vysílání a poskytovatelů obsahu omezeno na maximálně 2 souběžné streamy (2 paralelně spuštěná vysílání), počet registrovaných zařízení však je vyšší (v základu 4 zařízení, z toho maximálně 2 set-top-boxy/Smart TV). Službu lze využívat pouze členy domácnosti Zákazníka, službu není možné využívat komerčním způsobem v souvislosti s podnikatelskou či jinou činností Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že odpovídá za škodu, kterou porušením tohoto omezení způsobí, a to včetně (nikoliv však výlučně) odpovědnosti za ušlý zisk.

11. VYBRANÉ USTANOVENÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

- 11.1. 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.
- 11.2. Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává osobní 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.

- 11.3. 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 Zákazníkově v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).
- 11.4. 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.
- 11.5. Zákazník má právo požádat o poslech telefonického hovoru, který byl ze strany Poskytovatele zaznamenán. Zvuková stopa hovoru bude Zákazníkově 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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>.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY

- 12.1. Poskytovatel není odpovědný za škodu ani ušlý zisk, která Zákazníkově 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 provádění údržby, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovacího jména či hesla).
- 12.2. Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak.

13. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

- 13.1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 13.2. Je-li Zákazník spotřebitelem, může Spotřebitel v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Gorazdova 24, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <https://coi.gov.cz>, e-mail adr@coi.gov.cz
- 13.3. Informace o právech Spotřebitelů na společném evropském trhu a bezplatnou pomoc Spotřebitelům v jejich sporech s podnikateli poskytuje Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Gorazdova 24, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>.

14. KOMUNIKACE

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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., Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4. Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetové stránce.
- 14.5. 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.

15. USTANOVENÍ PRO PŘÍPAD POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ZOEK

- 15.1. Služba může být Službou ZoEK ve smyslu příslušných ustanovení ZoEK, a to v případě, poskytuje-li Poskytovatel kromě samotné Služby Zákazníkovi rovněž přístup k síti internet a Služba je tak primárně poskytována prostřednictvím infrastruktury Poskytovatele. V takovém případě se však na poskytovanou Službu nevztahují tyto VP, ale Smluvní podmínky pro službu ČEZNET TV (poskytovanou současně se službou přístupu k síti internet), v aktuálním znění, a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností ČEZNET s.r.o., v aktuálním znění, přičemž tyto dokumenty jsou uveřejněné na Internetové stránce. Ke změně zákonného režimu poskytování Služby může dojít i v průběhu jejího poskytování, a to za situace, kdy Zákazník ke stávající Smlouvě o poskytování Služby uzavře s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služby přístupu k síti internet. V takovém případě bude Zákazník o změně smluvních podmínek Služby informován při uzavírání smlouvy na službu přístupu k síti internet.
- 15.2. V případě Služby ZoEK je Zákazník 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 ZoEK, jako OKU kód zároveň slouží Zákaznické číslo.
- 15.3. V případě Služeb ZoEK je pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele. 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>.

16. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Právní vztah založený na základě Smlouvy se v otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí právním řádem České republiky, především OZ.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. 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.
- 16.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 16. 6. 2025.

V Praze dne 16. 6. 2025