

## Všeobecné podmínky poskytování služeb

### Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb (dále jen VPPS) upravují smluvní a provozní podmínky a postupy při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Služba či Služby) společností

MACOnet s. r. o.

Rokštejská 288, 588 32 Brtnice

IČ: 29198712, DIČ: CZ29198712

zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 64857

a

Marek Maštera

Rokštejská 288, 588 32 Brtnice

IČ: 60592141

fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona nezapsaná v obchodním rejstříku

(dále jen Poskytovatel), poskytovaných uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a o prodeji/pronájmu elektronických komunikačních zařízení (dále jen Smlouva) na území České republiky, v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) č. 2845 a č. 780 a právními předpisy platnými v České republice, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (ZoEK), občanským zákoníkem a zákonem o obchodních korporacích v platném znění.

2. VPPS, další dokumenty a podmínky Poskytovatele zveřejněné na adrese [www.maconet.cz](http://www.maconet.cz) stejně jako případná jiná ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást Smlouvy (dále jen Smluvní podmínky). Pojem „Smlouva“ používaný v těchto VPPS označuje také dodatky ke Smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve Smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VPPS.

3. Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím bezdrátové, metalické či optické přípojky, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.

4. Ceníky Poskytovatele (dále jen Ceníky) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž se uplatní. Informace o druzích, rozsahu, cenách a podmínkách Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na adrese [www.maconet.cz](http://www.maconet.cz), prostřednictvím telefonního čísla 605 160 018 a na kontaktních místech Poskytovatele.

5. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto

informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

6. Pokud Uživatel využívá i další služby Poskytovatele současně se službou přístupu k internetu (např. služby VoIP, IPTV, hosting, e-mail), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomaleji nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat delší dobu apod. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smluvní podmínky.

7. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu Uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

8. Uživatel se zavazuje sledovat webové stránky Poskytovatele [www.maconet.cz](http://www.maconet.cz). Informace zde uvedené více jak 30 dnů jsou brány jako Uživateli známé a srozumitelné. Jedná se především o informace o výlukách, službách a změnách podmínek Poskytovatele. Změny podmínek budou zároveň Uživateli zaslány minimálně 30 dnů před jejich účinností na oznámený e-mail.

9. Tyto VPPS upravují primárně poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele. Jiné doplňkové služby (VoIP telefonie, hosting, IPTV, telefonní služby atd.) se řídí přiměřeně také těmito podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami dotčených dodavatelů služeb.

### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Smlouvy povinen:

a) poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto VPPS, specifikací Služeb a platných ceníků

b) udržovat svou infrastrukturu v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy

c) na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na [www.maconet.cz](http://www.maconet.cz) a zároveň o tomto uveřejnění informovat Uživatele. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy (především o změnu: a) popisu poskytované služby, b) nabídky druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, c) údajů o ceně, d) termínů a způsobů vyúčtování ceny a placení, e) doby, na kterou je smlouva uzavírána a výpovědní doby, f) podmínek pro obnovení a ukončení služeb, g) způsobů uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen, h) smluvních pokut a dalších sankčních ustanovení, i) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, j) způsobu řešení sporů, k) způsobu vyrozumění Uživatele o změně smluvních podmínek, l) druhů opatření v případě

narušení bezpečnosti, m) výše ceny za přenos identifikátorů účastníka, n) výše úhrady v případě ukončení smlouvy, o) rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení, včetně možnosti odstoupení od smlouvy), je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Uživatele o dané změně a rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez případné smluvní úhrady za předčasné ukončení smlouvy, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ.

d) odstraňovat závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení prostřednictvím telefonního čísla Poskytovatele. Při jiném způsobu nahlášení Poskytovatel negarantuje odstranění závady podle tohoto odstavce. Bude-li závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působením okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší mocí) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Uživatele.

e) informovat Uživatele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.

2. Poskytovatel je kromě práv vyplývajících z dalších ustanovení Smlouvy oprávněn:

a) změnit IP adresu anebo přístupové kódy Uživatele z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Uživatele. O takové změně bude Poskytovatel informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Uživateli takovou změnu v předstihu alespoň sedmi kalendářních dní před jejím provedením

b) uplatnit opatření řízení provozu, která mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatele nejsou v tomto směru nijak dotčena

c) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Uživatele nebo sítě elektronických komunikací

d) jednostranně měnit smluvní podmínky, ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací

e) vyúčtovat Uživateli, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce původně sjednané doby určité, v případě předčasného ukončení takové Smlouvy výpovědí Uživatele, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v těchto VPPS, přičemž výše úhrady bude odpovídat jedné pětině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy, nebo bylo-li sjednáno minimální měsíční plnění, jedné pětině součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy. Bylo-li Uživateli poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše plné ceny poskytnutého telekomunikačního

koncového zařízení (nebo v případě zapůjčení a pronájmu telekomunikačního koncového zařízení do výše plného nájemného). Byla-li účastníkovi provedena instalace za zvýhodněnou cenu nebo bezúplatně, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše ceny běžné instalace. Výše uvedené však platí jen v případě, je-li takové předčasné ukončení Smlouvy možné. O přesné výši takového nároku v daném případě bude Poskytovatel Uživatele bezúplatně informovat na základě jeho žádosti.

f) požadovat po Uživateli, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, vrácení částek odpovídajících slevě z ceny služeb, nebo z výše ceny zařízení poskytnutého Uživateli k užívání, čerpané v období trvání Smlouvy, a Uživatel je povinen požadovanou částku uhradit. Pro účely vrácení slevy z ceny zařízení či Služby poskytované jednorázově (tj. ne z ceny paušálu) platí, že částka slevy je rozpočítána na jednotlivé měsíce od poskytnutí zařízení či Služby do konce sjednané doby trvání smlouvy, Uživatel tak bude povinen vrátit částku odpovídající poměrné části celkové slevy čerpané v období od poskytnutí zařízení nebo Služby do dne ukončení smlouvy

g) neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinní v centrální evidenci exekucí a dále zákazníkům, kteří mají platnou smlouvu o poskytování služeb s Poskytovatelem na dobu delší než 13 měsíců nebo trávající déle než 13 měsíců.

### **Práva a povinnosti Uživatele**

1 Uživatel je kromě práv vyplývajících z dalších ustanovení Smlouvy oprávněn:

a) řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny

b) požadovat na základě Smlouvy a podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb

c) ohlašovat závady Služeb osobně, písemně nebo telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených ve Smlouvě a na stránkách Poskytovatele, Poskytovatel je oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního nebo telefonického ohlášení závady

d) umožnit užití Služeb třetí osobě, bude-li Uživatel vyžadovat za takové užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele; nebude-li taková žádost Uživatele o souhlas Poskytovatelem vyřízena nejpozději do 3 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán; v případě porušení povinnosti Uživatele získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50000 Kč (padesát tisíc korun českých)

e) požádat jako dotčený Uživatel Poskytovatele o sdělení informací týkajících se poskytovaných Služeb, jejich nastavení, výše dlužné částky Uživatele a dalších informací potřebných k úhradě vyúčtování; Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Uživatel nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací

2 Uživatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Smlouvy povinen:

a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, trvalého pobytu, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, e-mailu, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu, nejpozději však do 30 dnů ode

dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů

b) neprovádět změny na zařízení sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat

c) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, příslušnými návody, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám

d) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu se Smlouvou

e) chránit osobní a identifikační údaje uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob, o kterých se při používání Služeb dozvěděl

f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele

Je-li s Uživatelem sjednáno omezení objemu dat, pak toto omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování resp. nahrávání znamená, že některé služby (webové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomaleji nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat delší dobu apod. Omezení rychlosti připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

### **Zařízení pro poskytování Služeb**

1. Pokud se smluvní strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení včetně jejich součástí a příslušenství, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Uživatele, není Poskytovatel zodpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Uživatele do tohoto zařízení. Uživatel má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím technické podpory.

2. Uživatel je povinen si zajistit vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro využívání Služeb (dále jen koncové zařízení) a pokud se smluvní strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, také klientské zařízení potřebné pro připojení k přístupovému bodu sítě.

3. Uživatel se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje dle jejich návodu nebo pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel se zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje a koncová zařízení, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice a Evropské unii. Uživatel odpovídá za stav svých koncových zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, včetně nastavení konfiguračních parametrů.

4. Uživatel je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí, pod sankcí uvedenou ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit s TZS.

4.5 Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění.

4.6 Účastník je povinen informovat TZS o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení, až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

### **5 Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování**

5.1 Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby a v souladu s těmito Podmínkami. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

5.2 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.

5.3 Všechny poplatky vyúčtované dle Smlouvy bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo nejpozději v prvním vyúčtování, pokud nebude dohodnuto jinak. Poskytovatel vystaví zálohovou fakturu nejpozději do 15. dne v měsíci předcházejícím měsíci, k němuž se faktura vztahuje. Tato faktura je splatná do konce měsíce, v němž byla vystavena. Po úhradě částky vyúčtované zálohovou fakturou bude vystaveno vyúčtování - daňový doklad. V případě zpětného vyúčtování (služby VoIP a GSM) bude vyúčtování zákazníkovi zasláno vždy do 10 dnů po skončení vyúčtovacího období. Zálohová faktura i vyúčtování budou Účastníkovi zasílány způsobem, který si zvolí ve smlouvě. Ne zvolí-li si účastník žádný způsob zasílání vyúčtování, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu. Zákazník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1 x měsíčně, seznamovat. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámení její změny se nezbavuje povinnosti cenu služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.

5.4 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.

5.5 Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.

5.6 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

5.7 V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z

důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle aktuálně platného Ceníku.

5.8 Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě; Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu takové upomínky ve výši 300,- Kč. Cena upomínky může být Účastníkovi účtována nejvýše jednou ve vztahu ke každému vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

5.9 V případě prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, které trvá více než 10 dní, se Účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celková výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.

5.10 Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto, ani do 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od marného uplynutí 1 měsíce od ukončení Smlouvy nebo poskytování služby.

5.11 Úroky z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy vznikla povinnost je hradit. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

5.12 Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, hovorem operátora, případně emailovou nebo písemnou upomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště, nebo jiným vhodným způsobem.

5.13 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

5.14 Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí: a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných, včetně jejich příslušenství, b) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství, a to nejprve na úhradu jistiny, poté příslušenství.

5.15 Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem nebo uživatelem finanční plnění identifikovat jako řádné.

5.16 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde

uvedené služby odpojit.

## **6 Reklamacce**

6.1 Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Vadným poskytnutím služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů. Reklamacce musí být doručena na některou z provozoven uvedených na

<http://www.tlapnet.cz/pece-a-podpora/> .

6.2 Reklamacce na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

6.3 Podání reklamacce nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.

6.4 Reklamacce na poskytovanou službu je Účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

6.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6.6 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

6.7 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 pracovní den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

6.8 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník.

6.9 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

6.10 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (odst. 6.7.), je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi popřípadě uživatelům Služeb náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.11 Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování Závady. Po dobu, po kterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závady a účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

## **7 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb**

7.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení



bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,

c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Podmínkách,

d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání Služeb,

e) Účastník neuhradil částku požadovanou zálohovou fakturou nebo uvedenou ve vyúčtování služeb ve lhůtě jejich splatnosti (to neplatí, podal-li účastník včas reklamaci služby nebo vyúčtování vztahující se k témuž období jako požadovaná úhrada, a to až do doby vyřízení reklamace),

f) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice, g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

7.2 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

7.3 Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

7.4 Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.

7.5 Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

7.6 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

## **8 Vznik, trvání, změna a zánik Smlouvy**

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení akceptace nabídky na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Podepisuje-li uživatel Smlouvu již podepsanou ze strany Poskytovatele, je povinen na vlastní náklady a nebezpečí doručit jedno jím podepsané vyhotovení Smlouvy bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli.

8.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

8.3 Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemně nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem

dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

8.4 Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi nebo dohody smluvních stran.

8.5 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.

8.6 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídít Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:

- a) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;
- b) vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení
- c) v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Podmínek.

8.7 Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále služby v ní sjednané poskytoval.

8.8. Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Účastníkovi.

8.9 Účastník může vypovědět Smlouvu na dobu neurčitou i určitou nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li Spotřebitelem, (Účastník, který není spotřebitelem, smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět). Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena Poskytovateli. Emailové výpovědi nejsou akceptovány.

8.10 Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ a představuje podstatnou změnu Smlouvy. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději v den předcházející účinnosti změny a Smlouva bude ukončena ke dni účinnosti změny.

8.11 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejpozději 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím Smlouvy o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou. 8.12 Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno. Poskytování služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce.

## **9. Dárek za uzavření Smlouvy**

9.1 Účastník má při uzavření Smlouvy na dobu určitou v délce trvání dvou let nárok na dárek. Tento nárok vzniká až po zaplacení první pravidelné platby ze Smlouvy, ovšem jen za podmínky, že v té době neběží výpovědní lhůta Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

9.2 Konkrétní dárek vybírá Účastník ze seznamu dárků, vztahujícím se k vybranému tarifu

jeho internetové přípojky, uvedeném na webových stránkách <http://obchod.opravimecokoliv.cz/> nebo osobně na zákaznickém centru. Poskytovatel Účastníkovi dárek doručí do 30 dnů od jeho objednání. V případě, že je tato Smlouva uzavřena na dobu určitou, přechází vlastnické právo na Účastníka až okamžikem uplynutí této doby, a to automaticky.

9.3 Dojde-li k zániku této Smlouvy před uplynutím doby, na kterou je uzavřena, k přechodu vlastnického práva na Účastníka nedojde; dárek zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a Účastník je povinen ho po zániku této Smlouvy vrátit. Do okamžiku přechodu vlastnického práva se vzájemná práva a povinnosti k tomuto dárku přiměřeně řídí ustanoveními Podmínek o zařízení zapůjčených Účastníkovi.

9.4 Poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování služby, nebo pokud z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není schopen službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.

9.5 Poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat službu elektronických komunikací.

## **10 Společná a závěrečná ustanovení**

10.1 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

10.2 Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

10.3 Tyto Podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

10.4 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

10.5 Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

10.6 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.

10.7 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů uděluje po dobu trvání Smlouvy Účastník Poskytovateli jako jejich jejich správci souhlas s manuálním i automatickým zpracováním, zejména shromažďováním, uchováváním a užíváním jeho osobních údajů získaných nebo předaných na základě Smlouvy pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Účastníkem o všech Službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.

10.8 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

10.9 Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní číslo apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení, vedení v centrální evidenci exekucí či insolvenčním rejstříku atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

10.10 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování

Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

10.11 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volacích zařízení, emailem, faxem či jinými obdobným způsobem.

10.12. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby telefonické a jiné hlasové hovory s Poskytovatelem byly monitorovány a nahrávány za účelem zkvalitnění služeb, péče o zákazníka a řešení reklamací či stížností a aby byly za těmito účely uchovávány po dobu 2 let. 10.13 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky poskytnout osobní údaje Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a Služeb. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové Služby subjektům údajů poskytují.

10.14 Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, případně na vysvětlení, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle. Subjekt údajů je oprávněn žádat informace o zpracování svých osobních údajů; za takovou informaci je Poskytovatel oprávněn požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

### **Účinnost**

Tyto podmínky jsou účinné od 1. 1. 2020