

# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb FuturNET, s.r.o.

(dále jen „VOP“) platné od 1.4.2022

## 1. Definice pojmů

- 1.1 **ČTÚ:** Český telekomunikační úřad; internetové stránky <https://www.ctu.cz/>.
- 1.2 **Definovaný uživatel:** právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je Spotřebitel a fyzická osoba podnikající.
- 1.3 **OZ:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 1.4 **Poskytovatel:** společnost **FuturNET, s.r.o.**, IČO: 04033191, DIČ: CZ04033191, se sídlem Jašíkova 1533/4, Chodov, 149 00 Praha 4, spisová značka: C 240828 vedená u Městského soudu v Praze.
- 1.5 **Privilegovaný uživatel:** právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva, kterých se mohou svým výslovným prohlášením vzdát; patří sem mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace.
- 1.6 **Předplatné:** specifický způsob sjednání Smlouvy s hrazením za Služby předem a s dalšími podmínkami – blíže článek 9.
- 1.7 **Služby:** veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, poskytované Uživateli Poskytovatelem a s nimi spojené další doplňkové služby a servisní služby; elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu se ZEK a v rozsahu osvědčení ČTÚ č. 3963.
- 1.8 **Smlouva:** nepojmenovaná smlouva podle § 1746 odst. 2 OZ, jejímž předmětem je zásadně úplatné poskytování Služeb Poskytovatelem, nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem; Smlouvou se pro účely těchto VOP rozumí též veškeré její součásti, přílohy a dodatky; Smlouva může mít podobu rámcové smlouvy, realizována bude formou dílčích smluv (objednávek).
- 1.9 **Web:** internetové stránky Poskytovatele dostupné na adrese <https://www.futurnet.cz/>.
- 1.10 **Spotřebitel:** Uživatel – fyzická osoba, který uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.11 **Uživatel:** fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu/které jsou poskytovány Služby na základě Smlouvy.
- 1.12 **ZEK:** zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

## 2. Služby obecně

- 2.1 Poskytovatel poskytuje následující Služby, jež jsou službou elektronických komunikací:
  - 2.1.1 Internet – přístup k Internetu/datová služba;
  - 2.1.2 Televize – služba vysílání televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím kabelové televize nebo technologie IPTV (Internet Protocol TV);
  - 2.1.3 Telefon/mobil – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné s využitím VoIP technologie (Voice over Internet Protocol) či partnerské mobilní sítě elektronických komunikací;
  - 2.1.4 případně další Služby dle nabídky na Webu.
- 2.2 Poskytovatel poskytuje Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci na Webu či v ceníku. Poskytovatel je oprávněn zvýšit (byť i dočasně) kvalitu poskytovaných Služeb, zejména rychlost připojení, aniž by tím docházelo ke změně Smlouvy, tedy rozšíření závazku Poskytovatele.
- 2.3 Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu:
  - 2.3.1 telefonicky 226 804 777;
  - 2.3.2 e-mailem: [info@futurnet.cz](mailto:info@futurnet.cz);
  - 2.3.3 případně na těchto aktualizovaných či dalších kontaktech, které jsou uvedeny na Webu zde: <https://www.futurnet.cz/cz/kontakty>.
- 2.4 Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel. K servisním službám, s výjimkou zásahů u poruch, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel oprávněn účtovat dopravné ve výši podle ceníku.
- 2.5 Poskytovatel upozorňuje Uživatele, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná Služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek popsaných níže v těchto VOP, a v takovém případě není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

2.6 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet nemusí být bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání Služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači/jiným zařízením Uživatele. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoli škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k technice Uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat Uživatele umístěných na jeho počítači/jiných zařízeních, ani za případné užívání takových aplikací Uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svých zařízeních a stálých datových nosičích a Poskytovatel nenesе jakoukoli odpovědnost za to, zda Uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.

### 3. Přístup k Internetu

3.1 Poskytovatel poskytuje Službu přístupu k Internetu s následujícími parametry, kdy:

3.1.1 minimální rychlostí je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Uživatel je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;

3.1.2 běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat v době, kdy danou Službu používá, hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne;

3.1.3 maximální rychlostí je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě;

3.1.4 inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost.

3.2 Pro zjišťování výkonu Služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě Internet, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OS.

3.3 Za velkou opakující odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v

časovém úseku devadesát (90) min. Velká trvající odchylka je pak odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti (odpovídající měřením) hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování, popř. nahrávání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. Reálný dopad je např. takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná Služba může být načtena rychleji, případně pomaleji, 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, tj. 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 pomalu 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 dlouhou dobu apod.

3.4 V případě zjištění odchylek uvedených v čl. 3.3 je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu.

### 4. Televize

4.1 Služba Televize je provozována vždy třetí osobou uvedenou ve Smlouvě či na Webu, tj. Provozovatelem.

4.2 Provozovatel poskytuje služby vysílání nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

4.3 Pokud má Provozovatel pro danou Službu vysílání své smluvní podmínky, užití se vedle těchto Všeobecných podmínek i smluvní podmínky tohoto Provozovatele. S podmínkami Provozovatele bude Uživatel při uzavírání Smlouvy seznámen. Při rozporu mezi VOP a podmínkami Provozovatele mají pro vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem vždy přednost tyto VOP, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

4.4 Ke Službám vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele a Provozovatele a na internetových stránkách konkrétního Provozovatele.

4.5 Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top-boxu,

jako zařízení potřebnému k příjmu Služby) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

- 4.6 V případě využívání Služeb vysílání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahy užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v účinném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této Služby je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoli reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů těchto služeb. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel či Provozovatel služby právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

## 5. Telefon/mobil

- 5.1 Mobilní služby jsou poskytovány ve spolupráci s provozovatelem této služby, za podmínek stanových zásadně tímto provozovatelem.
- 5.2 Při využití hlasových služeb je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá pevná účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťujícího tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaj je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 5.3 V případě využívání geografických čísel je Uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno.
- 5.4 Na základě písemné žádosti Uživatel zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato služba je zpoplatněna dle ceníku. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele.
- 5.5 Uživatel má právo na uveřejnění čísla v telefonním seznamu vydávaném dle ZEK s tím, že je oprávněn rovněž stanovit, které osobní údaje mají být v seznamu uvedeny. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný vydavatel seznamu.

- 5.6 Poskytovatel umožňuje přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla k Poskytovateli, je nezbytné, aby Uživatel doručil Poskytovateli žádost o změnu operátora a zajištění přenosu čísla k Poskytovateli, v níž uvede zejména:

- 5.6.1 identifikační údaje Uživatele;
- 5.6.2 označení dosavadního operátora;
- 5.6.3 telefonní číslo, o jehož přenesení Uživatel žádá;
- 5.6.4 Ověřovací Kód Uživatele (OKU kód) pro přenesení telefonního čísla vydaný dosavadním operátorem;
- 5.6.5 den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout, který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s dosavadním operátorem.

- 5.7 Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele předtím, než jeho jménem požádá dosavadního operátora o přenesení telefonního čísla; pokud k tomu Uživatel neposkytne potřebnou součinnost, hledí se na to, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

- 5.8 Nejpozději do jednoho (1) pracovního dne následujícího po doručení žádosti Poskytovateli vyrozumí Poskytovatel dosavadního operátora o žádosti Uživatele o přenos telefonního čísla, vč. Ověřovacího Kódu Uživatele, a o okamžiku data zániku smlouvy a společně zajistí, aby poskytované Služby na sebe navazovaly.

- 5.9 K zániku smlouvy s dosavadním operátorem dochází nejpozději počátkem prvního (1.) pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dvou (2) pracovních dní od okamžiku, kdy byl dosavadní operátor Poskytovatelem vyrozuměn o žádosti o přenos čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší, nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Přerušování poskytování služby elektronických komunikací nesmí přesáhnout jeden (1) pracovní den. Za přenesení telefonního čísla odpovídá Poskytovatel.

- 5.10 Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla od Poskytovatele k jinému operátorovi. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla od Poskytovatele, je nezbytné učinit úkon směřující k ukončení Smlouvy u jiného operátora. Poskytovatel poskytne Uživateli informace nezbytné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Za přenesení telefonního čísla odpovídá nový operátor. Pokud přenosem telefonního čísla dojde k ukončení Služby před uplynutím doby, na kterou byla Služba, resp. Smlouva ujednána, použijí se pravidla ohledně předčasného

skončení Smlouvy podle Smlouvy či Všeobecných podmínek.

- 5.11 Poskytovatel není povinen přenos telefonního čísla podle předchozích článků provést/zajistit, jestliže:
- 5.11.1 to není možné z technických důvodů (např. místní přesah geografického telefonního čísla);
  - 5.11.2 jde o přenos telefonního čísla mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí s výjimkou čísel stanovených právním předpisem;
  - 5.11.3 nedošlo k ukončení poskytování Služby;
  - 5.11.4 žádost o přenos téhož telefonního čísla byla podána již dříve;
  - 5.11.5 tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů.

## 6. Smlouva – uzavření, doba trvání

- 6.1 Smlouva se uzavírá zásadně písemně, podle vzoru uveřejněného na Webu, případně elektronicky či jinak, i za individuálních podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 6.2 Spotřebiteli jsou Poskytovatelem předávány informace ve smyslu ust. § 1811 OZ při telefonické poptávce po Službách zásadně odkazem na volně přístupné znění vzorové Smlouvy a VOP, popř. následně spolu s potvrzením objednávky e-mailem, resp. osobně před podpisem Smlouvy.
- 6.3 Smlouva je uzavřena (platná a účinná) dnem projevu vůle obou smluvních stran. Poskytování Služeb je zahájeno zásadně dnem instalace a zprovoznění zařízení pro poskytování Služeb v místě připojení, případně v den, který Poskytovatel a Uživatel dohodnou. Ode dne zahájení poskytování Služeb je Uživatel povinen hradit cenu za Služby.
- 6.4 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení (případně dodatečné) dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
- 6.5 V případě, že je Smlouva se Spotřebitelem uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po okamžiku, kdy byly Spotřebiteli poskytnuty informace o podmínkách Smlouvy (v rozsahu podle § 63 odst. 12 ZEK) elektronickou nebo listinnou formou, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla Smlouva splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.

- 6.6 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě zejména v případě existence splatného dluhu Uživatele vůči Poskytovateli a/nebo neplnění jiných povinností Uživatele z jiné Smlouvy. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti němu zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku.
- 6.7 Součástí Smlouvy tvoří tyto VOP, ceník v rozsahu ocenění sjednaných Služeb a informací, jež ukládají právní předpisy, případně další dokumenty, o kterých to určí Poskytovatel.
- 6.8 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce trvání uvedené ve Smlouvě. Případně na dobu neurčitou s minimální dobou plnění.
- 6.9 Pokud si smluvní strany sjednají Smlouvu na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby (ne delší než 24 měsíců) přechází Smlouva automaticky do režimu smlouvy na dobu neurčitou. Smlouva uzavřená na dobu delší než 24 měsíců se považuje za uzavřenou na dobu neurčitou.
- 6.10 V případě uzavření smlouvy na dobu určitou Definovaný uživatel prohlašuje, že mu bylo umožněno uzavření Smlouvy i na dobu nejdéle 12 měsíců nebo dobu neurčitou; v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu přesahující 12 měsíců, činí se tak na výslovnou žádost Definovaného uživatele.
- 6.11 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou s možností automatického prodloužení, bude Poskytovatel Uživatele informovat nejméně 1 měsíc před automatickým prodloužením o konci smlouvy a možnostech výpovědi závazku.

## 7. Změny Smlouvy

- 7.1 Typ a rozsah Služeb dle Smlouvy může být změněn dohodou Smluvních stran v souladu s aktuální nabídkou Služeb uvedenou na Webu či v individuální nabídce Služeb. Návrh na takovou změnu je Uživatel povinen sdělit Poskytovateli zpravidla ve lhůtě nejméně třiceti (30) dnů před účinností zamýšlené změny. Změnu Služeb nelze zpravidla akceptovat během minimální doby užívání a častěji než jedenkrát (1x) za tři (3) kalendářní měsíce, s výjimkou navýšení ceny Služeb. Změna Služeb nabývá účinnosti prvního (1.) dne následujícího měsíce, pokud se Smluvní strany nedohodly jinak.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky poskytování Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inovací, rozvoje apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel

zavazuje nahradit jinými obdobnými Službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

- 7.3 O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Uživatele způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změn smluvních podmínek. Poskytovatel stejným způsobem informuje Uživatele také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn. Informace o změně smluvních podmínek budou zároveň uveřejněny také na Webu a v provozovnách Poskytovatele vždy nejméně jeden (1) měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Uživatele vyrozumí oznámením do e-mailové schránky Uživatele určené pro komunikaci s Poskytovatelem (případně do schránky uživatelského účtu Uživatele).
- 7.4 Pokud je jako datum účinnosti změn ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než jeden (1) měsíc od uveřejnění na Webu, nastává účinnost pro stávající Uživatele právě jeden (1) měsíc od uveřejnění. Lhůta k uveřejnění změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.
- 7.5 Jednostranné změny VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP, není-li učiněna jiná výhrada. Změny ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.
- 7.6 Uživatel má podle právních předpisů právo na změnu poskytovatele přístupu k Internetu. O právech a postupech v závislosti na aktuálním zákonném postupu dle předpisů ČTÚ informuje Poskytovatel Uživatele na Webu.

## 8. Ukončení smlouvy

- 8.1 Není-li stanoveno jinak, lze Smlouvu kromě jiných zákonných možností ukončit na základě jednostranné písemné výpovědi doručované druhé smluvní straně, přičemž délka výpovědní doby činí vždy 1 měsíc. Běh výpovědní doby započne prvního dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi adresované smluvní straně. Takto lze vypovědět Smlouvu jako celek, případně dílčí Službou – pokud lze jednotlivé Služby ve Smlouvě od sebe oddělit.
- 8.2 Uživatel je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou či s minimální dobou plnění (i bez uvedení důvodu) s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (pravidelné poplatky za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy/minimální doby plnění, a výši náhrady

nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do tří (3) měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu měsíčních paušálů (pravidelných poplatků za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě.

- 8.3 Uživatel je oprávněn bez sankce vypovědět Smlouvu s uplatněním do 1 měsíce po oznámení změn v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny podmínek výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 ZEK (změna poskytovatele připojení k Internetu). Výpověď musí být doručena přede dnem účinnosti změny Smlouvy oznámené v souladu s VOP. Smlouva pak zaniká s účinností změn Smlouvy. Právo výpovědi podle tohoto ujednání Uživatel nemá, pokud je změna Smlouvy vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu. Právo výpovědi nemá též Uživatel, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem z následujících důvodů:
- 8.4.1 Uživatel se dostane do prodlení nejméně se dvěma po sobě jdoucími vyúčtování;
- 8.4.2 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoli svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli déle než 45 dnů,
- 8.4.3 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP, tj. především Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa,
- 8.4.4 technické nebo jiné vnější důvody, jako ztráta oprávnění Poskytovatele poskytovat Služby atp.
- 8.5 Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, jímž se rozumí:
- 8.5.1 nepřetržitá nedostupnost Služeb po dobu delší než 5 za sebou jdoucích dní, s výjimkou

- vyšší moci, plánované a oznámené opravy nebo údržby sítě;
- 8.5.2 opakovaná nedostupnost v souhrnné délce 10 dní za období 3 kalendářních měsíců, s výjimkou vyšší moci, plánované a oznámené opravy nebo údržby sítě.
- 8.6 Běh výpovědní doby nemá vliv na práva a povinnosti Smluvních stran podle Smlouvy a Poskytovatel tak je povinen Poskytovat Služby a Uživatel je povinen platit řádně a včas ceny a poplatky. Ukončení Smlouvy podle předchozích ujednání nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, která mají trvat až do jejich úplného uspokojení, tj. především pohledávky Poskytovatele za Uživatelem či jiné závazky Uživatele, smluvní pokuty atp.
- 9. Zvláštní ujednání o Předplatném**
- 9.1 Předplatné je zvláštním typem Smlouvy, pro který platí, že jde svou povahou o smlouvu rámcovou, když lze postupně měnit (i rozšiřovat) obsah Služby (tarify). Přiměřeně se použijí další podmínky těchto VOP, pokud to jejich povaha či text tohoto čl. 9 nevyklučují.
- 9.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo zvolit, pro které Služby Předplatné nabídne a pro které nikoli; Předplatné není nárokové. Zveřejňuje-li Poskytovatel dílčí podmínky Předplatného odlišně od těchto VOP, použijí se přednostně podmínky zveřejněné nabídky – to se stane přílohou Smlouvy.
- 9.3 Obvyklá částka Předplatného a zároveň minimální částka Předplatného činí jednonásobek měsíčního paušálu sjednávané Služby a jejího konkrétního tarifu. Poskytovatel omezuje výši Předplatného 48násobkem nejvyššího tarifu sjednávané Služby.
- 9.4 K zahájení poskytování zvolených Služeb v rámci Předplatného dochází zásadně až kumulovaným splněním následujících podmínek:
- 9.4.1 uzavření Smlouvy, tj. schválení smluvních podmínek poskytování Služby a volbou konkrétní Služby,
- 9.4.2 instalace zařízení (je-li potřeba),
- 9.4.3 zaplacením aktivačního poplatku (je-li vyžadován),
- 9.4.4 zaplacením předplatného alespoň v minimální výši – viz čl. 9.3 VOP.
- 9.5 Po zahájení Předplatného je Služba poskytována kontinuálně a automaticky až do vyčerpání předplatby. Platí tedy, že u Předplatného nedochází ke konzumaci času, ale předem uhrazených peněz. Vzhledem k variabilní povaze Předplatného není známo, kdy dojde k vyčerpání peněz a tím i k ukončení poskytování Služby.
- 9.6 V průběhu čerpání je Uživatel oprávněn požádat o změnu Služby – tarifu. Této žádosti Poskytovatel počínaje dalším kalendářním měsícem vyhoví, pokud:
- 9.6.1 žádost o změnu byla doručena nejpozději 20. dne předchozího kalendářního měsíce;
- 9.6.2 pro tento tarif Poskytovatel Předplatné nabízí;
- 9.6.3 nebudou dány jiné objektivní překážky pro takovou změnu (kapacita sítě, kapacita zařízení Uživatele atp.);
- 9.6.4 při navýšení tarifu bude uhrazeno Předplatné za splnění podmínky čl. 9.3.
- 9.7 Čerpání Předplatného lze dočasně pozastavit na žádost Uživatele. Pozastavení je účinné od 1. dne následujícího měsíce po doručení žádosti o pozastavení. Maximální délka pozastavení činí 6 měsíců.
- 9.8 Předplatné lze v jeho průběhu stále doplňovat (doplácet, navyšovat až do omezení podle čl. 9.3), aniž by došlo k přerušení poskytování Služeb. Poskytovatel bude Uživatele informovat o možnosti doplnění Předplatného a blízkého se vyčerpání způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a e-mailovou zprávou. Při prodloužení dosud nevyčerpaného Předplatného nedochází k přerušení Smlouvy, tedy ani ke změně stávajících smluvních podmínek, pokud není v průběhu zvolen jiný rozsah a obsah Služby.
- 9.9 Po vyčerpání Předplatného dochází automaticky k zastavení poskytování Služby. Smlouva je v daný okamžik deaktivována. Opětovnou aktivaci Smlouvy a obnovení poskytování Služby lze provést zaplacením dalšího předplatného za splnění podmínky čl. 9.3. Takto se poskytování Služby znovu obnoví vždy zásadně od dne následujícího pod dni, co Poskytovatel úhradu záúčtuje za předpokladu, že:
- 9.9.1 Uživatel stále disponuje potřebným zařízením;
- 9.9.2 Předplatného nevznikly jiné objektivní překážky v poskytování Služeb.
- 9.10 V případě, že Předplatné nebude moci být objektivně obnoveno (ani při potřebných úpravách Smlouvy atp.), vrátí Poskytovatel Uživateli uhrazenou předplatbu do 30 dní ode dne zjištění překážky v poskytování Služeb.
- 9.11 Postupem podle čl. 9.9 nelze obnovit Předplatné, pokud ode jeho posledního vyčerpání uběhla doba více než 1 roku. Platí, že deaktivovaná Smlouva uplynutím této doby automaticky pozbývá účinnosti a je třeba uzavřít Smlouvu novou, za standardních zřizovacích podmínek.
- 9.12 Žádné vyčerpané Předplatné se neobnoví, jestliže Uživatel opět neodsouhlasí smluvní podmínky formou a způsobem dle aktuálních možností nabízených Poskytovatelem.
- 9.13 Poskytování Služeb v rámci Předplatného a Smlouvu o Předplatném lze zcela ukončit

pouze v případě porušování Smluvních podmínek ze strany Uživatele či Poskytovatele – viz zejména práva na odstoupení od Smlouvy v souladu s těmito VOP. Uživatel nemá právo na vrácení dosud nevyčerpaného předplatného v případě, že důvodem ukončení Smlouvy bylo její porušování Uživatelem. Uživatel má právo na vrácení dosud nevyčerpaného Předplatného, pokud důvodem odstoupení bylo porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele a/nebo vznikly objektivní překážky v možnosti poskytování Služeb, které jsou mimo sféru vlivu smluvních stran.

- 9.14 Pro ukončení Předplatného, jakož i výluk z možnosti ukončení, se přiměřeně použije čl.8.3, a to však pouze za předpokladu, že se příslušné změny týkají též Předplatného. V takovém případě má Uživatel právo na vrácení nevyčerpaného Předplatného.
- 9.15 Koncová zařízení pro poskytování Služeb jsou u Předplatného zásadně ve vlastnictví Uživatele (vlastní či předmětem předchozího převodu mezi smluvními stranami). Zařízení lze též úplatně či bezúplatně svěřit. Pro úplatné svěření zařízení platí ujednání o Předplatném v čl. 9.3 obdobně. Uživatel je povinen vrátit Poskytovateli svěřené zařízení do 30 dnů od vyčerpání Předplatného, pokud nedojde k jeho obnovení způsobem podle těchto VOP. V případě prodlení s vrácením zařízení se užije 12.6 VOP přiměřeně.
- 9.16 Poskytovatel Uživateli s aktivní Smlouvou zašle vždy do 15. dne v měsíci výzvu k platbě za Službu na následující měsíc se splatností 14 dní. Předplatné bude následně vyúčtováno po obdržení platby řádným vyúčtováním v souladu s VOP a právními předpisy.

## 10. Práva a povinnosti smluvních stran

- 10.1 Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro splnění předmětu Smlouvy, včetně umožnění přístupu do prostoru instalace Služby/zařízení.
- 10.2 Uživatel vždy umožní Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřazením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Uživatele či jeho zástupce.
- 10.3 Uživatel se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Uživatelem společnou domácnost, resp. prostor pro společný výkon podnikatelské činnosti nespočívající

v poskytování Služeb. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Uživatel umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu. Porušení tohoto ustanovení představuje podstatné porušení Smlouvy. Uživatel odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.

### 10.4 Uživatel se dále zavazuje:

- 10.4.1 průběžně sledovat aktualizace VOP a ceníku či dalších součástí Smlouvy a seznámit se bez zbytečného odkladu s jejich změnami poté, co mu budou změny oznámeny způsobem dle těchto VOP;
- 10.4.2 užívat Služby v souladu s jejich Smlouvou a účinnými obecně závaznými právními předpisy;
- 10.4.3 neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím o každé změně Služeb, kterou Uživatel neinicioval, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele oznámena;
- 10.4.4 nezasahovat do zařízení sítí Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele; nepřipojovat více koncových zařízení Uživatele než kolik je jich uvedeno ve Smlouvě;
- 10.4.5 nepřipojovat ke k sítí Poskytovatele taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či VOP;
- 10.4.6 neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob; Uživatel zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele;
- 10.4.7 nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. koncových zařízení ostatních Uživatelů.
- 10.5 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Uživateli ze Smlouvy na třetí osobu.
- 10.6 Poskytovatel má právo, po předchozím upozornění, omezit či pozastavit Uživateli poskytování Služeb, zejména pokud Uživatel neuhradil vyúčtování ve splatnosti, umožní využívání některých služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle ZEK či v případě jiného porušení Smlouvy.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítí elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo

provozních důvodů, zejména v případě živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí orgánu veřejné moci. O tom se bude snažit Uživatel informovat vždy předem

- 10.8 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně Poskytovatele, znemožňují-li Uživateli zcela využívat Služeb, do tří (3) kalendářních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například přerušení dodávky elektrické energie, vyšší moc apod.
- 10.9 Nebude-li závada odstraněna ve lhůtě stanovené VOP, Smlouvou či dohodou smluvních stran, má Uživatel právo na vrácení příslušné poměrné části pravidelného měsíčního poplatku za dobu, kdy Službu nebylo možné pro řádně ohlášenou závadu na straně Poskytovatele využít. Částka bude na základě písemné žádosti Uživatele zúčtována ve formě opravného daňového dokladu nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení písemné žádosti o vrácení, zpravidla vypořádána zápočtem na jinou pohledávku Poskytovatele (sleva na další vyúčtování ceny Služeb).
- 10.10 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3 odst. 3 písm. a) až c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem 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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 10.11 Poskytovatel je oprávněn specificky užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně Služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále

monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu šesti (6) měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

## 11. Ceny a platební podmínky

- 11.1 Uživatel má právo na vyúčtování Služeb v souladu s právními předpisy (zejména ZEK a OOP/3/07.2005-4, resp. předpisy na ně navazující).
- 11.2 Vyúčtováním se rozumí vystavení:
  - 11.2.1 platebního kalendáře, na dohodnuté období;
  - 11.2.2 faktury k příslušnému zúčtovacímu období či Službě; případně
- 11.3 Uživatel ve Smlouvě volí podobu a způsob doručování vyúčtování, zpravidla v elektronické podobě (zásadně zdarma), či jinak (zpravidla za poplatek dle ceníku).
- 11.4 Vyúčtování bude Poskytovatelem vystaveno zásadně do 10. dne následujícího měsíce ve formě daňového dokladu (faktura). Splatnost vyúčtování se činí zásadně 10 dnů ode dne doručení vyúčtování, pokud není ve vyúčtování uvedeno jinak.
- 11.5 Zúčtovacím obdobím je zásadně 1 kalendářní měsíc, pokud Smlouva neurčí jinak.
- 11.6 V případě prodlení s úhradou vyúčtování ceny Služeb či jiného vyúčtování je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči Uživateli vyplývajících ze Smlouvy, a to též jednostranným oznámením o započtení s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné ceny Služeb, popř. náhrada škody způsobená Poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení.

## 12. Zařízení

- 12.1 Poskytovatel Uživateli zařízení svěřuje do užívání (vypůjčuje/pronajímá za úplatu dle ceníku), nebo prodává – převádí do vlastnictví Uživatele. Poskytovatel si při svěřeni zařízení vyhrazuje možnost požadovat zálohu na hodnotu zařízení.
- 12.2 Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost těch zařízení či doplňkových zařízení, která:
  - 12.2.1 nebyla poskytnuta prodejem, pronajmutím, výpůjčkou apod. Poskytovatelem, a/nebo
  - 12.2.2 nejsou kryta lhůtami pro uplatnění práv z vadného plnění či záručních lhůt z důvodu uplynutí lhůt či zániku příslušných práv;



- 12.2.3 byla poškozena Poskytovatelem či jinou osobou či obdobným vnějším vlivem.
- 12.3 Práva z vadného plnění ohledně prodaných zařízení se řídí OZ, případně reklamačním řádem Poskytovatele, je-li vydán.
- 12.4 Uživatel je povinen svěřená technická zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jich technického nastavení ani s nimi jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele, a tedy:
- 12.4.1 Uživatel je oprávněn svěřená technická zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o svěřeni zařízení a ve Smlouvě. Uživatel není oprávněn přenechat technická zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu OZ.
- 12.4.2 Uživatel je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickými zařízeními a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 12.5 Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele, bezodkladně od zjištění takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má Uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla v případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poškození zařízení z důvodu na straně Uživatele.
- 12.6 Uživatel je povinen svěřená technická zařízení vrátit do 14 dnů od ukončení Smlouvy či smlouvy o svěřeni zařízení, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Uživatel technická zařízení vrátí v sídle Poskytovatele. V případě, že Uživatel požaduje vyzvednutí technických zařízení na adrese poskytované Služby, může být Uživateli účtován příslušný poplatek dle platného ceníku. Pokud Uživatel nevrátí zařízení Poskytovatele v uvedené lhůtě nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 % hodnoty takového zařízení uvedené v ceníku v den uzavření Smlouvy, resp. den poskytnutí zařízení. Není-li hodnota zařízení uvedena ve Smlouvě či záznamu o předání, vychází se z pořizovací ceny takového zařízení a pro účely smluvní pokuty nejméně z částky 500,00 Kč.
- 13. Reklamace služeb a řešení sporů**
- 13.1 Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na Služby a/nebo vyúčtování ceny, zejména pokud:
- 13.1.1 poskytované Služby svým rozsahem a kvalitou nebo neodpovídají deklarovaným podmínkám;
- 13.1.2 došlo k nesprávnému vyúčtování ceny Služby (to i bez ohledu na kvalitu Služby).
- 13.2 Reklamací je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců od:
- 13.2.1 poskytnutí reklamované Služby;
- 13.2.2 doručení reklamovaného vyúčtování ceny Služby,
- jinak právo na Reklamací zanikne.
- 13.3 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby řádně a včas. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 13.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 13.5 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, má podatel reklamace, právo do 1 měsíce od doručení informace o vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ. Marným uplynutím jednoměsíční lhůty právo podat námitky zanikne. Námitka se činí návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a povinnost Uživatele zaplatit cenu za poskytnuté Služby řádně a včas trvá. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 13.6 V případě kladného vyřízení reklamace je Poskytovatel povinen vrátit Uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace.
- 13.7 Ostatní případy reklamací Uživatele vyřídí Poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti. Reklamace zařízení či jiných výrobků dodaných Poskytovatelem Uživateli se řídí úpravou práv z vadného plnění podle OZ vždy vzhledem k povaze kupujícího (podnikatel/Spotřebitel).
- 13.8 V případě, že reklamace nebude shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Uživateli požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů.
- 13.9 ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, zejména spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o

povinnostech ohledně vypůjčených zařízení rozhodují obecné soudy.

- 13.10 V případě sporu týkajícího se služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: [spotřebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotřebitelskespory@ctu.cz); webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele či prodaných výrobků se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání Spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.

#### 14. Shromažďování a užití informací o uživateli

- 14.1 Ochrana osobních údajů Uživatelů podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění, a v neposlední řadě ZEK. Poskytovatel informuje Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu.
- 14.2 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy a jejího plnění. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho (1) roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

#### 15. Závěrečná ustanovení

- 15.1 Poskytovatel a Uživatel prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.
- 15.2 Tyto VOP jsou uveřejněny v aktuálním znění na Webu, a to volně a bezúplatně. Uživatelé jsou oprávněni nahlížet do aktuálních VOP

v provozovnách Poskytovatele. Poskytovatel na žádost poskytne kopii VOP žadateli o uzavření Smlouvy před jejím uzavřením.

- 15.3 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.02.2022.