

# Všeobecné obchodní podmínky firem Nordic Telecom a Nordic Telecom Regional

---

|            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>1.</b>  | Úvodní ustanovení  | 2  |
| <b>2.</b>  | Uzavírání smlouvy  | 2  |
| <b>3.</b>  | Doba trvání smlouvy  | 4  |
| <b>4.</b>  | Ukončení smlouvy   | 4  |
| <b>5.</b>  | Úhrada za předčasné ukončení smlouvy sjednané na dobu určitou. | 5  |
| <b>6.</b>  | Změna smlouvy  | 5  |
| <b>7.</b>  | Práva a povinnosti poskytovatele                               | 6  |
| <b>8.</b>  | Práva a povinnosti účastníka.                                  | 6  |
| <b>9.</b>  | Omezení nebo přerušení poskytování služby                      | 7  |
| <b>10.</b> | Cena, vyúčtování a platební podmínky                           | 9  |
| <b>11.</b> | Odpovědnost za škodu a náhrada škody                           | 10 |
| <b>12.</b> | Komunikace   | 10 |
| <b>13.</b> | Závěrečná ustanovení   | 11 |

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Podle těchto Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) vydaných společností Nordic Telecom s.r.o., se sídlem Praha 4, Michle, Jihlavská 1558/21, PSČ 140 00, IČ 04001281, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 240959 a Nordic Telecom Regional s.r.o., se sídlem Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, IČ 04593332, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 90820 (dále jen „Poskytovatel“), se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále jen „Služby“) prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací (dále jen „Sítě“)
- 1.2. Poskytovatel poskytuje na území České republiky tyto Služby:
  - a) služba připojení k internetu;
  - b) služba IPTV (provozování televizního vysílání prostřednictvím připojení k internetu);
  - c) VoIP (např. telefonování prostřednictvím připojení k internetu);
  - d) služby virtuální telefonní ústředny;
  - e) mobilní telefonní služby;
  - f) mailhosting a webhosting;
  - g) pevná telefonní linka.
- 1.3. Mimo základní Služby může Poskytovatel poskytovat i doplňkové Služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v Cenících Poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „Ceníky“)
- 1.4. Některé služby, které lze užívat prostřednictvím Sítě Poskytovatele, neposkytuje Účastníkovi Poskytovatel, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjedná sám Účastník.
- 1.5. Poskytovatel poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP tvoří vždy nedílnou součást Smlouvy. Ceny za jednotlivé Služby, ceny za nájem Zařízení jsou obsaženy ve Smlouvě nebo v Cenících. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a dalších služeb.
- 1.6. „Účastníkem“ se pro účely těchto VOP rozumí ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb. „Zájemcem“ pak ten, kdo zahájí s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.7. „Klientským zařízením“ se pro účely těchto VOP rozumí technické zařízení, prostřednictvím kterého je poskytována služba Poskytovatele (např. zařízení pro bezdrátový příjem internetu umístěné na střeše, hraniční router připojený ke Koncovému bodu Sítě Poskytovatele).
- 1.8. „Koncovým bodem Sítě“ se rozumí fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě směřování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- 1.9. „Koncovým zařízením“ se pro účely těchto VOP rozumí zařízení, které je připojeno na Klientské zařízení a prostřednictvím kterého Účastník užívá službu Poskytovatele (např. router, set-top box, telefonní přístroj).
- 1.10. „Spotřebitelem“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- 1.11. „Zařízením“ se pro účely těchto VOP rozumí Koncové zařízení a Klientské zařízení společně.
- 1.12. „ZEK“ se pro účely těchto VOP rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

## 2. UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

- 2.1. Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu (dále jen „Návrh Smlouvy“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve vzoru Smlouvy určeném pro řízení vybrané Služby (dále jen „Vzory Smlouvy“). Vzory Smlouvy jsou dostupné na pobočkách Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „Internetové stránky“).

## 2.2. Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená:

- a) ve Vzoru Smlouvy a Specifikaci objednaných služeb;
- b) v podmínkách zvláštních nabídek;
- c) v podmínkách Účastníkem zvolených konkrétních Služeb (např. Podmínky služby připojení k internetu);
- d) v platných Cenících;
- e) v Podmínkách zpracování osobních údajů Účastníků;
- f) v platných VOP;
- g) v dalších dokumentech, na které bude Účastník upozorněn s tím, že všechny tyto dokumenty Účastník nalezne na Internetových stránkách.

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

## 2.3. Zájemce zadá údaje a prokazatelně odsouhlasí (či jiným prokazatelným způsobem autentizuje) Návrh Smlouvy. V Návrhu Smlouvy Zájemce uvede zejména následující údaje:

- Právnícká osoba uvede: obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, telefonní číslo a email osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;
- Podnikající fyzická osoba uvede: jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, IČ, DIČ, místo podnikání, druh a číslo průkazu totožnosti, telefonní číslo a email;
- Nepodnikající fyzická osoba uvede: jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, bylo-li přiděleno, bydliště, druh a číslo průkazu totožnosti, telefonní číslo a email.

## 2.4. V zájmu právní jistoty může Poskytovatel požadovat, aby Zájemce prokázal správnost svých identifikačních údajů uvedených v Návrhu Smlouvy předložením svých platných dokladů totožnosti. Pro tento účel Zájemce, resp. Účastník souhlasí, aby Poskytovatel po dobu platnosti Smlouvy a vztahů z ní vyplývajících uchovával opis či elektronický opis jeho identifikačních údajů. Totéž platí i pro případy změny identifikačních údajů Účastníka.

## 2.5. Při jednání o Smlouvě může být Zájemce, resp. Účastník zastoupen na základě plné moci.

## 2.6. Jsou-li splněny veškeré podmínky nutné pro uzavření Smlouvy, Poskytovatel Zájemcem předložený Návrh přijme a Smlouvu se Zájemcem uzavře.

## 2.7. K uzavření Smlouvy může dojít distančním způsobem, mimo obchodní prostory, tj. např. telefonicky, prostřednictvím Internetových stránek, s obchodním zástupcem, či jiným vhodným způsobem. Smlouva je uzavřena připojením podpisu (či jeho elektronické podoby) na Smlouvu nebo jiným právním jednáním, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Zájemcem předloženého návrhu. Uzavírání Smluv tímto způsobem se řídí platnými Obchodními podmínkami zásilkového obchodu.

## 2.8. Poskytovatel předložený Návrh odmítne a Smlouvu se Zájemcem neuzavře, zejména pokud Zájemce:

- úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje;
- uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje, anebo v rozporu s odst. 2.4 nedodal doklady, prokazující správnost uvedených údajů;
- neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit;
- je-li zřejmé, že Zájemce není schopen plnit své závazky ze Smlouvy, případně nesložil-li u Poskytovatele požadované kauce (jistiny) v souladu s aktuálními Ceníky;
- odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem;
- vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
- v případě, že nejsou splněny příslušné technické podmínky pro poskytování Služby, zejména dostatečné podmínky pro šíření rádiového signálu;

## 3. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 3.1.** Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Není-li tato doba výslovně sjednána ve Smlouvě, pak platí, že Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.2.** Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování Služby, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou. Trvá-li Účastník na ukončení Smlouvy na dobu určitou bez toho, aby se prodloužila na dobu neurčitou, je třeba alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy tuto skutečnost prokazatelným způsobem sdělit Poskytovateli.

## 4. UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1.** Smlouva zaniká:
  - a)** na základě dohody mezi Účastníkem a Poskytovatelem;
  - b)** výpovědí ze strany Účastníka či Poskytovatele;
  - c)** odstoupením ze strany Účastníka či Poskytovatele;
  - d)** smrtí nebo zánikem Účastníka nebo Poskytovatele.
- 4.2.** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Účastníkovi, pokud:
  - a)** Účastník ve lhůtě splatnosti nezaplatil tři Vyúčtování nebo pokud je Účastník v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 90 dnů;
  - b)** Účastník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
  - c)** Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje;
  - d)** další kvalitní poskytování dané služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat (zejména rušení části sítě nebo její značné poškození);
  - e)** nastane případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VOP (zejména v případech uvedených v čl. 9);
  - f)** nastane-li některá z okolností uvedená v čl. 9.4., resp. 9.10. VOP.
- 4.3.** Účastník je oprávněn Smlouvu kdykoli vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Výpověď je možné podat písemně na kontaktní adresu Poskytovatele, osobně na kterékoli pobočce Poskytovatele nebo prostřednictvím elektronického rozhraní určeného pro přístup Účastníků na Internetových stránkách.
- 4.4.** Účastník může Smlouvu vypovědět bez sankce v případě jakékoli změny zákonných náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě je výpověď účinná ke dni nabytí účinnosti této změny. O těchto změnách bude Účastník Poskytovatelem vždy předem informován v souladu s platnými právními předpisy.
- 4.5.** Pokud byla Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, je Účastník oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost Účastníka Službu, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je možné podat písemně na kontaktní adresu Poskytovatele, prostřednictvím elektronického rozhraní určeného pro přístup Účastníků, případně osobně na kterékoli pobočce Poskytovatele. V případě odstoupení od Smlouvy nese Účastník náklady spojené s navrácením zboží. Účastník odpovídá za snížení hodnoty zboží, které na vráceném zboží vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- 4.6.** Úmrtím Účastníka - spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Účastníka.

- 4.7. Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami pro přenesení čísla Účastník požádá Poskytovatele o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě.
- 4.8. I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit Poskytovateli do 30 dnů od ukončení Smlouvy vše, co je ve vlastnictví Poskytovatele, a to ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení, jinak odpovídá za škodu, která tím Poskytovateli vznikla. Účastník odpovídá za snížení hodnoty Zařízení, které na vráceném Zařízení vzniklo v důsledku nakládání jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

## 5. ÚHRADA ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY SJEDNANÉ NA DOBU URČITOU

- 5.1. V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který je spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností dle čl. 4.2 Účastníka, který je spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, a jestliže k takovému ukončení došlo do tří měsíců od uzavření smlouvy, činí v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem či fyzickou podnikající osobou úhrada za předčasné ukončení Smlouvy jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 5.2. V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který není spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností Účastníka před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo součet minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou Instalace/Aktivace nebo Zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## 6. ZMĚNA SMLOUVY

- 6.1. Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně, nebo jiným Poskytovatelem aktuálně nabízeným způsobem (telefonicky, přes Internetové stránky). Poskytovatel se, dle vlastního uvážení, může vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy. V takovém případě bude změna provedena na základě identifikace Účastníka.
- 6.2. Budou-li splněny veškeré podmínky pro změnu Smlouvy, Poskytovatel změnu Smlouvy schválí a provede, bude-li to technicky, časově a procesně možné, nejpozději od počátku nejbližšího zúčtovacího období. V případě, kdy nebudou splněny veškeré podmínky pro provedení změny, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Účastníka.
- 6.3. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o změně svých údajů uvedených ve Smlouvě nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem prokazujícím tuto změnu. Změnou údajů se rozumí zejména změna jména či příjmení, obchodní firmy, změna dokladu totožnosti, změna bydliště, sídla či místa podnikání, změna korespondenční adresy, IČ, DIČ, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, změna kontaktního telefonního čísla nebo emailu nebo změna kontaktní osoby.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn v odůvodněných případech podmínit provedení změny Smlouvy složením či navýšením jistiny, úhradou všech pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své pobočce a na Internetových stránkách. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
  - a) ceny Služeb;
  - b) způsobu a podmínek vyúčtování Služeb;
  - c) podmínek a výše úhrad a platebních transakcí;

- d) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
- e) rozsahu práv a povinností Účastníka a Poskytovatele;
- f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace;
- g) odpovědnost za škodu;
- h) doba trvání Smlouvy;
- i) způsob ukončení Smlouvy;
- j) způsob doručování Účastníkovi;
- k) zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- l) výhrady ve vztahu k právním předpisům;
- m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
- n) rozsah možných jednostranných změn Smlouvy či Služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od Smlouvy.

- 6.6.** Poskytovatel je v souladu s ustanovením § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZEK povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své pobočce a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění této informace.
- 6.7.** Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen Účastníkovi sdělit způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, dojde-li ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odst. 5 ZEK, tj. kdy provedení této změny Smlouvy bude Poskytovateli uloženo příslušným správním orgánem.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 7.1.** Poskytovatel se zavazuje:
- a) zřídit a poskytovat Účastníkovi Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou;
  - b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb;
  - c) bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních Poskytovatele, nejpozději však do 5 kalendářních dnů, bude-li to technicky a provozně možné;
  - d) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou vztahovat zpravidla ke stanovenému časovému období;
  - e) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka;
  - f) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí;
  - g) změnit uživatelské jméno, smluvně sjednanou IP adresu nebo přístupové Kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí změnu Účastníkovi nejpozději 5 dnů před jejím provedením;
  - h) Zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 8.1.** Účastník je oprávněn:
- a) řádně užívat Služby, které mu byly Poskytovatelem zřízeny;
  - b) ohlašovat poruchy Služeb písemně, elektronicky na k tomu určený email, telefonicky nebo osobně na pobočkách Poskytovatele, a to každý všední den v době uvedené na Internetových stránkách Poskytovatele na telefonním čísle

uvedeném ve Smlouvě či na Internetových stránkách;

- c) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací.

## 8.2. Účastník je povinen:

- a) neprovádět změny na Koncovém zařízení, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat, pokud nebude k tomuto ze strany Poskytovatele vyzván;
- b) nezasahovat do nastavení připojení Účastníka do Sítě;
- c) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou, VOP, podmínkami pro poskytování konkrétní Služby, písemnými návody a pokyny, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- d) Služby užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou. Poskytovatel si vyhrazuje právo určit, že k užívání Služeb prostřednictvím komunikačních zařízení, která nejsou schválena pro užití v České republice, je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele;
- e) chránit před ztrátou, odcizením a zneužitím přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy, které mu Poskytovatel předal (dále jen „Kódy“);
- f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané věci pokyny Poskytovatele;
- g) obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci Zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Účastník není vlastníkem objektu, ve kterém mu bude Služba poskytována. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. Tento souhlas může být uveden ústně. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele. Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.
- h) se seznámit se zásadami a manuály pro užívání Služby nebo používání Zařízení.
- i) umožnit Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služby a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřeními či demontáží apod. Zařízení v prostorách místa instalace, resp. místa Koncového bodu Sítě. Pokud výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Účastníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a z těchto VOP, případně je oprávněn Účastníka odpojit a zabránit využívání Služby podle Smlouvy. Účastník je povinen i po tuto dobu hradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.

## 9. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 9.1. Poskytovatel při poskytování služby přístupu k internetu nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 9.2. Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
  - a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
  - b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
  - c) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

- 9.3.** Poskytovatel je ve smyslu § 63 odst. 1 písm. n) ZEK oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
  - b) v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemii;
  - c) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

- 9.4.** Poskytovatel je oprávněn, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, okamžitě omezit či přerušit poskytování Služby v případech, že:
- a) Účastník i přes upozornění neuhradí řádně a včas Vyúčtování a neučiní tak ani dodatečně do 1 týdne od doručení upozornění ze strany Poskytovatele na nezaplacení ceny (za prokazatelné doručení upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail). Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná;
  - b) vznikne podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivě uvedených údajů nebo pokud zneužívá Službu;
  - c) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb, příp. závažným způsobem zasahuje do práv dalších osob;
  - d) z technického zařízení Účastníka jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na technická zařízení Poskytovatele či třetích stran, bez ohledu na to, zda k tomu došlo z vůle Účastníka nebo v případě zneužití technického zařízení Účastníka třetí osobou;
  - e) nejsou splněny podmínky nezbytné pro to, aby Poskytovatel mohl Účastníkovi Službu poskytovat.

Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

- 9.5.** Pro správné využívání Služeb a Sítě a prevenci jejich zneužití je Poskytovatel oprávněn:
- a) stanovit pro poskytování Služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období, apod.); při překročení limitu je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služeb;
  - b) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez souhlasu Účastníka. Při přečíslování Poskytovatel prostřednictvím automatických hlášek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u Poskytovatele;
  - c) uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v Síti; pro zachování integrity a bezpečnosti Sítě, ochranu před přetížením či zmírnění dopadů je Poskytovatel oprávněn v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v Síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Účastníky.

- 9.6.** Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby z důvodů uvedených v čl. 9 VOP i bez předchozího upozornění Účastníka toliko na základě vlastního zjištění Poskytovatele. Poskytovatel je však povinen o skutečnosti omezení či přerušování Služby informovat Účastníka, a to telefonicky, emailem, zasláním SMS zprávy, zobrazením zprávy na zařízení Účastníka nebo jiným dohodnutým způsobem. V případě, že došlo k zamezení aktivního přístupu ke Službě z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen i po tuto dobu hradit cenu Služby v plné výši.

- 9.7.** Pokud se Účastníkovi nepodařilo doručit Vyúčtování, upomínky, výzvy a jiné dokumenty od Poskytovatele na Účastníkem uvedených kontaktech nebo Účastník jejich převzetí odmítne, Poskytovatel v souladu s § 65 odst. 2. ZEK stanoví Účastníkovi náhradní lhůtu. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn poskytování Služeb přerušit.

- 9.8.** Poskytovatel je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození Sítě či škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel za splnění podmínek stanovených platnými právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu Českého telekomunikačního úřadu, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

- 9.9.** Poskytovatel přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka. K tomu je zapotřebí doložit úmrtí list.

- 9.10.** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu stanoveném Poskytovatelem, poskytování Služby bude obnoveno v původním rozsahu. Pokud tak Účastník neučiní nebo to není možné, má Poskytovatel právo Službu zrušit výpovědí. Poskytovatel je pro případ obnovení aktivního přístupu ke Službě oprávněn účtovat Účastníkovi cenu za znovuzapojení služby ve výši dle Ceníku. Uhrazení ceny za znovuzapojení služby je podmínkou pro obnovení aktivního přístupu ke Službě a v případě jejího neuhrazení Poskytovateli nevzniká povinnost obnovit aktivní přístup ke Službě.
- 9.11.** Omezit, resp. přerušit Službu mohou i další situace, které není Poskytovatel schopen ovlivnit. Jedná se zejména o omezení/přerušeni Služby z důvodu špatného počasí, bouřek, extrémních povětrnostních podmínek, záplav, zemětřesení, závad na sítích jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací apod. Takovéto omezení/přerušeni Služby zapříčiněné tzv. vyšší mocí není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

## 10. CENA, VYÚČTOVÁNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 10.1.** Cena za Službu placenou Účastníkem Poskytovateli se skládá z i) ceny instalace Služby, ii) ceny za poskytování Služby, iii) ceny za znovuzapojení Služby (společně dále jen „cena za Služby“).
- 10.2.** Cenu za Služby Poskytovatel účtuje Účastníkovi dle platných Ceníků a Účastník je povinen je řádně a včas hradit. Cenu za Službu začne Poskytovatel Účastníkovi účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran účtuje Poskytovatel Účastníkovi dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.
- 10.3.** Cena instalace Služby je cenou jednorázovou, kterou je Účastník povinen uhradit Poskytovateli nejpozději při podpisu Smlouvy, pokud nebude smlouvou stanoveno jinak.
- 10.4.** Cena za poskytování Služby je pravidelnou opakující se platbou v intervalu zúčtovacího období, kterým je, není-li ve Smlouvě výslovně ujednáno jinak, 1 kalendářní měsíc. Vždy po skončení zúčtovacího období Účastníkovi Poskytovatel vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Poskytovatel nárok (např. vratná kauce či sjednané smluvní pokuty).
- 10.5.** Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje ji Poskytovatel Účastníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.
- 10.6.** Pokud se Účastník s Poskytovatelem nedohodne jinak, vystaví mu Poskytovatel Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování a detailního výpisu čerpaných Služeb může být zpoplatněno dle Ceníků.
- 10.7.** Vyúčtování v elektronické podobě je do 2 dnů od jeho vystavení zpřístupněno v internetové samoobsluze Účastníka, nebo, nebyl-li Účastníkovi zřízen přístup do internetové samoobsluhy, je Vyúčtování odesláno na e-mail Účastníka, s pokyny pro úhradu Vyúčtování tak, aby mohlo dojít ze strany Účastníka ke včasné úhradě Vyúčtování.
- 10.8.** Tištěné Vyúčtování je odesíláno do 2 dnů od vystavení Vyúčtování na Účastníkem k tomu zvolenou adresu. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je touto adresou adresa trvalého bydliště/místa podnikání/sídla. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno.
- 10.9.** Pokud Účastník nedostal Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musí tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Vyúčtované částky musí Účastník uhradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 15 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené správným variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Neoznačí-li Účastník platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování pak, může-li Poskytovatel platbu identifikovat jiným způsobem, se použijí pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 10.11 níže.
- 10.10.** Poskytovatel upozorní Účastníka v případě, že neuhradí Vyúčtování řádně a včas, a stanoví mu náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail (“upomínka”) a zároveň v upomínce stanoví náhradní lhůtu plnění Vyúčtování. Není-li v upomínce stanoven další termín, činí náhradní termín splatnosti nejméně jeden (1) týden ode dne dodání upozornění. Ode dne prodlení s úhradou vyúčtované částky je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi také úrok z prodlení, jehož výše je stanovena obecně závaznými právními předpisy. Účastník se v případě prodlení s uhrazením Vyúčtování také zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na odblokování Služeb, náklady spojené s upomínkou a náklady na vymáhání splatných pohledávek, případně smluvní pokutu ve výši dle platného Ceníku (a to i prostřednictvím třetí osoby).

**10.11.** Poskytovatel použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut, a poté na úhradu zbytku Účastníkovy nejstaršího splatného dluhu vůči Poskytovateli, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčí jinak. Stejným způsobem je Poskytovatel oprávněn použít Účastníkem složenou vratnou kauci, Účastníkům přeplatek nebo jakoukoli jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Poskytovatel Účastníkovi takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek včetně oprávněných nákladů zmocněnce.

## 11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 11.1.** Účastník musí mít na paměti, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat Služby. Odpovídá rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.
- 11.2.** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 11.3.** Poskytovatel neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Účastníkovy data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užívá při poskytování Služeb. Poskytovatel neodpovídá za plnění třetích stran ani za Účastníkovy data uložená v zařízeních, která užívá při poskytování Služeb.
- 11.4.** Úhrnná předvídatelná škoda, která by mohla Účastníkovi vzniknout jako následek porušení povinností Poskytovatelem, může činit maximálně částku 200 000 Kč.
- 11.5.** Právo na náhradu újmy Poskytovatel uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Poskytovatel právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Účastníkovi písemné výzvy. Nedohodne-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.
- 11.6.** Účastník odpovídá za škodu, která Poskytovateli vznikne v důsledku:
- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také třetí osobou, neprokáže-li Účastník opak;
  - b) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě;
  - c) neoprávněného zásahu do Koncového bodu Sítě, SIM karty, Koncového zařízení nebo jiného zařízení;
  - d) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem;
  - e) poškození Sítě nebo Zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám;
  - f) ztráty, odcizení či zneužití Účastníkovi SIM karty nebo kterékoli jeho Služby, či služby třetích stran, nebo jeho bezpečnostních prvků však odpovídá Účastník.

## 12. KOMUNIKACE

- 12.1.** Poskytovatel může Účastníka kontaktovat prostřednictvím kontaktního místa (zákaznického centra), provozovatele poštovních či přepravních Služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou, telefonicky, SMS, datovou schránkou či prostřednictvím internetové samoobsluhy Účastníka. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou, SMS, či datovou zprávou do Účastníkovi datové schránky.
- 12.2.** Písemně Poskytovatel Účastníka primárně kontaktuje na kontaktní adrese uvedené ve Smlouvě. Pokud Účastník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil Poskytovateli změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Účastníka na poslední nahlášené kontaktní adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Účastníkovi jinou adresu, kterou zná, a to včetně jeho e-mailové adresy. Písemnost zasláná Poskytovatelem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Účastníkovi adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se o jejím uložení Účastník nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve.

- 12.3.** Doručení na kontaktní adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese Účastník nezdržuje. Zpráva zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty nebo SMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na Účastníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Účastník 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 zasílaná Poskytovatelem prostřednictvím internetové samoobsluhy se považuje za doručenu jejím zveřejněním v internetové samoobsluze Účastníka, případně marným uplynutím lhůty 10 dní.
- 12.4.** Za písemné úkony Účastníka se považují Účastníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové schránky (adresy). Všechny kontakty Poskytovatele jsou zveřejněny na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 12.5.** Poskytovatel smí identitu Účastníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickým centrem, požadovat po něm heslo nebo náhradní identifikaci a v případě podezření na zneužití údajů Účastníka požadavek nezpracovat.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem. Smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. O sporech mezi Účastníkem a Poskytovatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory uvedené v § 129 ZEK je oprávněn rozhodovat výlučně Český telekomunikační úřad. Jedná se zejména o spory týkající se povinností uložených ZEK nebo na jeho základě a spory v případech, kdy na straně Poskytovatele nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu nebo přistoupení k dluhu.
- 13.2.** Spotřebitel může spory v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 13.3.** Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2020 a jsou platné pro všechny Smlouvy uzavřené od 1. 11. 2020.