

## Všeobecné obchodní podmínky k poskytování veřejných telekomunikačních služeb

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky veřejných telekomunikačních služeb společnosti Dozimont s.r.o. upravují poskytování veřejných telekomunikačních služeb společností Dozimont s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejné telekomunikační služby uvedené v bodě 1.2 na základě uvedeného osvědčení o registraci podle generální licence, vydaného na základě zákona o telekomunikacích. Dále jsou zde doplněny změny v zákonu č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovení §1751 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.2. Podle těchto Všeobecných podmínek poskytování veřejných telekomunikačních služeb jsou společností Dozimont s.r.o. poskytovány právnickým a fyzickým osobám tyto telekomunikační služby:
- a) **Veřejná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet – dále uvedeno jako veřejná služba těchto podmínek**  
- tato služba je poskytována na základě osvědčení o registraci č.564/2006-610 a 565/2004-610 podle generální licence č. GL – 28/S/2000, vydané k poskytování telekomunikačních služeb – zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet a prostřednictvím sítě Internet. Toto osvědčení bylo vydáno dne 4.5.2004 Českým telekomunikačním úřadem pod č.j. 13792/2006-610 a 13793/2004-610.
- 1.3. Tyto Všeobecné podmínky o poskytování veřejných telekomunikačních služeb jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejných služeb, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

### 2. Definice pojmů

- 2.1. Definice pojmů pro účely Všeobecných podmínek a dalších navazujících dokumentů (v textu zvyrazněny):
- 2.1.1. „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o obchodním zastoupení při prodeji nebo zprostředkování prodeje služeb uvedených v bodě 1.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 2.1.2. „**Ceník služeb**“ je Ceník příslušných služeb uvedených v bodě 1.2 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává poskytovatel na základě smlouvy.
- 2.1.3. „**Kontaktní centrum**“ je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.
- 2.1.4. „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací, týkajících se plnění smlouvy, mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. **Oprávněný zástupce** smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanoví oblasti, které jim náleží, nebo požadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 15 zákona 513/1991 Sb. v platném znění). **Kontaktní osobou poskytovatele** je vždy také jednatel operátor kontaktního centra ve službě.
- 2.1.5. „**Lokalita účastníka**“ je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti v **Technické specifikaci** příslušné služby.
- 2.1.6. „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu a **Technické specifikace**. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít **oprávněný zástupce** smluvní strany k uvedeným činnostem plnou moc. **Oprávněný zástupce**, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.
- 2.1.7. „**Poskytovatel**“ je společnost Dozimont s.r.o.
- 2.1.8. „**Reklamační protokol**“ je dokument, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.
- 2.1.9. „**Služba**“ je příslušná veřejná služba, uvedená v bodě 1.2 těchto Všeobecných podmínek, a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané poskytovatelem na základě smlouvy. Parametry poskytované služby jsou uvedeny ve smlouvě, zejména v Popisu služby nebo v **Technické specifikaci**.
- 2.1.10. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejných služeb, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.
- 2.1.11. „**Technická specifikace**“ je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, poplatky za příslušnou službu a další stanovené údaje. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené smlouvě. V těchto případech je pojem **Technická specifikace** užíván v těchto Všeobecných podmínkách a v dalších dokumentech uvedených v bodu 1.5.4 těchto Všeobecných podmínek shodný s termínem smlouva.
- 2.1.12. „**Účastník**“ je uživatel příslušné služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu.
- 2.1.13. „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována příslušná služba.
- 2.1.14. „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných služeb, vydané poskytovatelem v souladu s platným zněním zákona č.127/2005 o elektronických komunikacích.
3. **Platnost a účinnost smlouvy**
- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a její změna či zrušení je možná po uplynutí 30 kalendářních dní od data doručení písemné výpovědi.
- 3.2. Smlouva, resp. **Technická specifikace** v její příloze, nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

### 4. Práva a závazky poskytovatele

- 4.1. **Poskytovatel** je oprávněn:

- 4.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 4.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, ceník služeb a popis služeb z důvodu zlepšení kvality poskytovaných služeb a obměny technických zařízení
- 4.1.3. omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 4.1.4. změnit IP adresu stanice z nálehavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číselového plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 4.2. **Poskytovatel** se zavazuje:
- 4.2.1. zřídit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 4.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb, které jsou umístěny na [www.dozimont.cz](http://www.dozimont.cz).
- 4.2.3. informovat účastníka o změnách provozních podmínek poskytovaných služeb, a to nejméně třicet (30) kalendářních dnů před účinností těchto změn;
- 4.2.4. informovat účastníka o změně Všeobecných podmínek nejméně třicet (30) dnů před účinností této změny;
- 4.2.5. realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na **Technické specifikaci** ve sjednané lhůtě;
- 4.2.6. udržovat své zařízení a síť v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;
- 4.2.7. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení a síti v souladu s článkem 8. **Poskytovatel** neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;
- 4.2.8. informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
5. **Práva a závazky účastníka**
- 5.1. **Účastník** je oprávněn:
- 5.1.1. užívat službu v souladu se smlouvou a platnými právními předpisy ČR
- 5.1.2. požádat o změnu smlouvy;
- 5.1.3. obracet se se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní centrum nebo na autorizované partnery;
- 5.1.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.
- 5.2. **Účastník** se zavazuje:
- 5.2.1. užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy ČR, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami veřejných služeb, Popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;
- 5.2.2. řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby;
- 5.2.3. užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 5.2.4. neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení zejména k průnikům do cizích systémů, datových sítí a služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo není oprávněn k jejich užívání a rozesílání hromadných nevyžádaných zpráv, tzv. SPAMming.
- 5.2.5. neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu, informovat provozovatele o změně koncového zařízení, neměnit síťové nastavení připojených systémů a nemožnit pronikání nemarkovaných adres z vnitřní sítě;
- 5.2.6. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě, pokud je to ve prospěch účastníka.
- 5.2.7. neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby.
- 5.2.8. oznamovat písemně po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jině zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidenci; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je účastník povinen oznámit poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny;
- 5.2.9. nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;
- 5.2.10. umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup k zařízením instalovaným poskytovatelem (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle **Technické specifikace**, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby v souladu s Provozními podmínkami veřejných služeb;
- 5.2.11. připojovat na zařízení poskytovatele pouze taková zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno; účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;
- 5.2.12. zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech

- nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou **službou**. Tyto prostory a podmínky, popsané v Provozních podmínkách veřejných služeb, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;
- 5.2.14 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení příslušné **služby**;
- 5.2.15 učit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením **poskytovatele**, umístěným v **lokalitě účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;
- 5.2.16 neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, generální licenci nebo oprávněním, jež byly vydány příslušným správním orgánem, a nemá písemný souhlas **poskytovatele**;
- 5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkovi poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;
- 5.2.18 uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle Provozních podmínek veřejných služeb;
- 5.2.19 zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanici, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;
- 5.2.20 předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 5.2.21 užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy.
- 5.2.22 Porušení těchto závazků, zejména bodů 5.2.4 a 5.2.5 bude považováno za závažné porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému odpojení služby.
- 6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 6.1 Rozsah poskytované **služby** včetně nezbytných specifikací je uveden ve **smlouvě**, zejména v **Technické specifikaci** nebo Popisu služby. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **Technické specifikace**.
- 6.2 **Služba** je poskytována na území České republiky .
- 7. Ceny a platební podmínky**
- 7.1 Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** nebo platném **Ceníku služeb**. Platný **Ceník služeb** je **účastníkovi** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných partnerů**. **Cenu za sjednané služby poskytované poskytovatelem účastník je povinen uhradit nejděle do 15. dne tohoto daného kalendářního měsíce**. Měsíční poplatky a ostatní platby jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla na příslušný bank.účet provozovatele nebo na pokladně kontaktního místa hotově.
- 7.2 **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení zúčtovacího období, které činí jeden (1) kalendářní měsíc, základní vyúčtování, k uhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období ,pokud účastník tento doklad požaduje. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu .
- 7.3 **Poskytovatel** doručí vyúčtování za poskytnuté služby **účastníkovi elektronicky na jeho emailovou adresu** , oznámenou **poskytovateli** nebo jiným dohodnutým způsobem, do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **poskytovatel a účastník** nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **poskytovatele**. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**.
- 7.4 **Účastník** je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání **služby** jinými **uživateli než účastníkem**. V případě neoprávněného užívání **služby** jinými **uživateli je účastník** povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než **poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** na základě písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby**. **Poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 7.5 Neuhradí-li **účastník** vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocitne-li se **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy** bude poskytovatel účtovat účastníkovi poplatek za znovuzapojení nebo odblokování dle délky prodlení platby nebo blokace služby –viz ceník.
- Blokace služby** – při nedodržení termínu řádné platby bude po 30-ti dnech splatnosti provedena blokace poskytované služby. Odblokování bude způsobilé jednorázovým poplatkem –viz ceník služeb.
- Znovuzapojení služby** – bude řešeno po dohodě s dlužníkem při úhradě dlužných částek, které vyplývají z aktivního provozu dané služby, a to dodatkem k neaktivní smlouvě (neaktivní smlouva 6- 12 měsíců)- poplatek za znovuzapojení – viz ceník služeb.
- 7.6 Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody z titulu prodlení **účastníka** s platbou dlužných částek a částky 20% z doby vázané při předčasném ukončení smluvního vztahu.
- 7.7 **Poskytovatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:
- 7.7.1 jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **účastníkem** v prvním následném vyúčtování nebo hotově na kontaktním místě společnosti ,obdrží stvrzku příjmového dokladu,
- 7.7.2 pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.7.3 poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- 7.7.4 pravidelné poplatky nebo minimální poplatky za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: poplatek za jeden den zúčtovacího období násobený délkou neúplného zúčtovacího období. Poplatek za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako: příslušná výše dohodnutého pravidelného poplatku popř. minimálního poplatku za provoz / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období.
- 7.8 Pravidelné poplatky za poskytování **veřejné služby** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pravidelné poplatky za poskytování ostatních **veřejných služeb** se začínají účtovat dnem bezprostředně následujícím po dni zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pokud dojde k ukončení poskytování některé **služby**, pak se pravidelné poplatky, **poplatky** za provoz, resp. minimální poplatky za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné **služby**.
- 8. Hlášení poruch nebo závad a termín jejich odstranění**
- 8.1 Zjistí-li **účastník** poruchu - vadu **služby**, ohlásí tuto skutečnost na lince ohlašovací poruch nebo pošle písemné oznámení na **kontaktní centrum poskytovatele** (nahlášení poruchy nebo závy na tlf.čísle 475503061).
- 8.2 **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchu nebo závy vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závy **účastníkem**. Pokud se ohlášená porucha nebo závaada nenachází na straně **poskytovatele**, předá **poskytovatel** informaci o této poruše či vadě provozovateli .
- 8.3 Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách **veřejných služeb** .
- 9. Reklamacce a kompenzace**
- 9.1 **Účastník** je oprávněn reklamovat rozsah **služby**, kvalitu **služby** a výši účtované ceny. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované **služby**. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být tato reklamacce písemně podána v sídle společnosti na adrese Hlavní 200, Ústí nad Labem nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Reklamaci nebo závaadu lze podat v elektronické podobě na email adresu [servis@dozimont.cz](mailto:servis@dozimont.cz), nebo telefonicky na č. tlf. 475 503 061. Doručení vyřízení reklamacce musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 9.2 Reklamaci na poskytnuto službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 9.3 Vzhledem k tomu, že Reklamační řád nebyl dosud vydán, řídí se reklamacce pouze ujednáními obsaženými v těchto Všeobecných podmínkách a případně ve smlouvě a odkaz na Reklamační řád se považuje za odkaz na Všeobecné obchodní podmínky, respektuje relevantní ustanovení ve smlouvě. Okamžikem vydání Reklamačního řádu, resp.okamžikem nabití jeho účinnosti se reklamacce řídí Reklamačním řádem, který má přednost před úpravou obsaženou v těchto VOP
- 9.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby el.kom. se spotřebitel může za účelem mimosoudního sporu obrátit na ČTÚ [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na COI [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 10. Omezení poskytování služby**
- 10.1 **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů:
- 10.1.1 provádění údržby nebo opravy zařízení v souladu s Provozními podmínkami veřejných služeb;
- 10.1.2 okolnosti vylučující odpovědnost ze zákona;
- 10.1.3 písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** dle bodu 7.4.
- 10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud je **účastník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nebo neplní další smluvní podmínky a nejednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 13.4.1.
- 10.3 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví.
- 11. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací**
- 11.1 **Poskytovatel** je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o **účastníkovi**, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s Právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem 101/2000 v platném znění.
- 11.2 **Poskytovatel** smí zpracovávat údaje o **účastníkovi** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu, pokud není ve **smlouvě** stanoveno jinak.
- 11.3 Při uzavření **smlouvy autorizovaným partnerem** jsou údaje o **účastníkovi** v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému **autorizovanému partnerovi**. **Autorizovaný partner je poskytovatelem** zavázán při zpracování údajů o **účastníkovi** dodržovat povinnosti vyplývající z této **smlouvy** a s příslušným právních předpisů o ochraně osobních údajů
- 12. Změna smlouvy**

- 12.1 **Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:**
- 12.1.1 přidáním nové přílohy **Technické specifikace**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 12.1.2 nahrazením **Technické specifikace** novou **Technickou specifikací** (změnová **Technická specifikace**), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 12.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;
- 12.1.4 nabytím účinnosti nových **Všeobecných podmínek**, Popisem služby, příslušného Ceníku nebo příslušných Ceníků služeb je poskytovatel povinen informovat účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat
- 12.1.5 o změně VOP nebo ceníku je poskytovatel povinen informovat uživatele prostřednictvím samostatné emailové zprávy, dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře-daňovém dokladu, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Podstatná změna VOP nebo Ceníku, která vede ke zhoršení postavení uživatele, např. cena, nedostupnost služby, snížení rychlosti tarifu nebo výpovědní doby - vede k neprospěchu uživatele - je důvodem k výpovědi smlouvy ze strany uživatele bez sankce.
- 13. Trvání a zánik smlouvy**
- 13.1 **Smlouva** se uzavírá na dobu určitou. Doba užívání **služeb** je uvedena v příslušné smlouvě. Doba užívání ostatních **služeb** je stanovena na 12-24 měsíců (např. IPTV, veř.IPAdresa). Takto stanovené úvazkové doby užívání **služeb** se počítají ode dne zřízení **služby**, popř. ode dne provedení změny **služby** dle změnové **Technické specifikace** nebo **aktuálního dodatku ke smlouvě** podepsané oběma smluvními stranami.
- 13.2 **Účastník** může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
- 13.2.1 do jednoho měsíce od doručení informace o změně smlouvy, **Všeobecných podmínek**, Ceníku služby, Předávacího protokolu nebo **Technické specifikace**, jestliže **poskytovatel** změnil práva a povinnosti stanovené v neprospěch **účastníka**, **účastník má právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny** - účastníkovi nebude v těchto případech účtován poplatek za předčasné ukončení vázané smlouvy –viz bod 12.1.5, toto právo nenáleží **účastníkovi** v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu;
- 13.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **poskytovateli**, při podstatném porušení smluvních závazků **poskytovatelem** v následujících případech:
- a) **poskytovatel** opakovaně nezdíral požadovanou **službu** ani 30 kalendářních dnů po uplynutí lhůty, uvedenou pro zřízení dané **služby** ve **smlouvě**, **Ceníku služby**, Popisu služby nebo v příslušné **Technické specifikaci**;
- b) **poskytovatel** opakovaně neprovedl písemně dohodnutou změnu **služby** ani 30 kalendářních dnů po uplynutí lhůty, uvedenou pro provedení změny dané **služby** ve **smlouvě**, Popisu služby, **Ceníku služby** nebo v příslušné **Technické specifikaci**;
- 13.2.3 z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta nesmí překročit třicet (30) dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi **poskytovateli**. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena doba užívání **služby** dle 13.1, má **poskytovatel** právo vyúčtovat **účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené doby užívání **služby** jednorázový poplatek ve výši:
- 20 % součtu pravidelných měsíčních poplatků poskytované služby v rámci vázané smlouvy
- 13.3 Výpovědi **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 13.4 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi –lhůta ukončení 30 kalendářních dnů**
- 13.4.1 v případě opakovaného a nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**  **bude do 30 kalendářních dnů provedeno pozastavení služby** ;
- 13.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- a) **účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) **účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) **účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) **účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) **účastník** zasahuje do **služeb** poskytovaných jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- g) **účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- 13.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do 1 měsíce ode dne zřízení takové **služby** **poskytovatelem**;
- 13.4.4 v případě výpovědi dle 13.4.1, 13.4.2 nebo 13.4.3 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 13.2.3.
- 13.5 **Poskytovatel** může vypovědět **smlouvu** nebo jednotlivou **službu** z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce jednoho (1) měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkovi**.
- 13.6 **Poskytovatel** je oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení **účastníkovi** v případě:
- 13.6.1 že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou **službu** nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 13.6.2 že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch **účastník** neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se smlouvou nebo řádně neplatí sjednané ceny služeb;
- 13.6.3 v případě odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle 13.6.2 má **poskytovatel** právo účtovat **uživateli** poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 13.2.3.
- 13.7. Ukončení jednotlivé služby se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 13.2.3. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat případné další poplatky stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.
- 13.8. **Smlouva** nebo jednotlivá **služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran
- 13.9. **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé **služby po dohodě obou smluvních stran**.
- 13.10. **Smlouva** bude rovněž ukončena okamžikem pozbýtí platnosti příslušného osvědčení o registraci podle generalní licence (uvedených v bodě 1.2)
- 13.11. **Poskytovatel** nebo **účastník** jsou oprávněni odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být plně právně způsobilým subjektem, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, na její majetek bude prohlášen konkurz nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace.
- 13.12. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé **služby** výpovědí, podanou **účastníkem** před zřízením **služby** nebo provedením změny **služby**, je **účastník** povinen nahradit **poskytovateli** vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** **poskytovatelem** dle 13.4 nebo odstoupení **poskytovatelem** dle 13.6.2.
- 13.13. Při ukončení **smlouvy** je **účastník** povinen vrátit **poskytovateli** bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím **poskytovatele**. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze **smlouvy** vyrovnají smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 13.14. poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o bližším 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,
- 13.15. je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět smlouvu uživatel, jemuž byly před uzavřením smlouvy konkrétní změny oznámeny. Za podstatnou změnu o doplnění těchto VOP nebo ceníku se pro účely výpovědi považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadně mění smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem (např.změna ceny, rychlosti a nebo platebních podmínek) v neprospěch uživatele.
- 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 14.1. **Poskytovatel** odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku **účastníka**, vzniklou prokazatelně zaviněním **poskytovatele**, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona.
- 14.2. Příslušnou částku dle předchozího bodu 14.1 použije **poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **účastníkem**. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel účastníkovi** bezplatně **službu** ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek).
- 14.3. V případě neposkytnutí **služby** podle **smlouvy** je odpovědnost **poskytovatele** omezena na povinnost urychleně odstranit závalu a vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou **službu**). **Poskytovatel** tedy není povinen uhrazovat **účastníkům**, resp. **uživatelům** **služby**, náhradu škody v důsledku neposkytnutí **služby** nebo vadného poskytnutí **služby**.
- 14.4. **Účastník** odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku **poskytovatele**, vzniklou prokazatelně zaviněním **účastníka**, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku **poskytovatele**, způsobenou třetí osobou, které **účastník** umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je **účastník** povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši deset tisíc korun českých (10.000 Kč). Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním **účastníka**, je **účastník** povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 14.5. **Účastník** odpovídá za škodu, která vznikne **poskytovateli**, pokud přes předchozí upozornění **poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.
- 14.6. **Účastník** je odpovědný **poskytovateli** v plném rozsahu i za škodu způsobenou **uživatelem**, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání **služby**, pokud **uživatel** přes předchozí upozornění **účastníka** **poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.

- 14.7 Jakmile **účastník** uzná nebo **poskytovatel** prokáže škodu dle 14.4, 14.5 nebo 14.6, zaplatí **účastník** náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet **poskytovatele**.
- 15. Společná a závěrečná ustanovení**
- 15.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli z této smlouvy na třetí osobu.
- 15.2 Uživatel souhlasí s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli z této smlouvy na jinou společnost ve smyslu ustanovení §66 obchodního zákoníku. Smlouva může být podepsána a měněna po dohodě obou smluvních stran dodatkem.
- 15.3 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění.
- 15.3.1 V souladu se zákonem č.101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel souhlas pro shromažďování a zpracování osobních údajů uvedených na přední straně této smlouvy pro účely informační a pro účetní systém poskytovatele s předmětem plnění smlouvy. Správcem výše uvedených údajů je poskytovatel a uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.
- 15.3.2 Smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený touto smlouvou a spory z ní vzniklé se budou řídit Občanským zákoníkem, §1752 zák. 89/2012
- 15.3.3 V případě sporu týkajícího se poskytované služby el.komunikací se účastník může za účelem mimosoudního sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), as nebo na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)
- 15.4 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí **smlouvy** a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 15.4.1 Číslované dodatky ke **smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- 15.4.2 Technické specifikace poskytovaných **služeb** (součástí **smlouvy**)
- 15.4.3 Reklamační protokol (součástí smlouvy)
- 15.4.4** Provozní podmínky veřejných služeb (součástí smlouvy)
- 15.4.5 Popis služby a lhůta závazku výpovědi se uvádí ve smlouvě
- 15.4.6 Ceník služeb-(součástí smlouvy)
- 15.4.7 Všeobecné podmínky poskytování veřejných služeb (součástí **smlouvy**).
- 15.5 Neplatnost některého z ustanovení **smlouvy**, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení **smlouvy**. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlužení.
- 15.6 Podpisem **smlouvy** účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi **smlouvy** a dokumenty uvedenými v bodě 15.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 15.7 Český text **Všeobecných podmínek** je závazný.
- 15.8 Tyto **Všeobecné podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 10. 2017. Pro **účastníky**, kteří uzavřeli s **poskytovatelem smlouvu** před 1. 10. 2017, vstupují tyto **Všeobecné podmínky** v účinnost dnem **1. 10. 2017**

označení služby		Rychlost připojení k Internetu - stahování / odesílání za sekundu			
		minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná
GPON - panelové domy	BASIC	50 / 20 Mbit	240 / 80 Mbit	300 / 100 Mbit	300 / 100 Mbit
	STANDART	100 / 30 Mbit	400 / 120 Mbit	500 / 150 Mbit	500 / 150 Mbit
	SPECIAL	160 / 40 Mbit	740 / 160 Mbit	800 / 200 Mbit	800 / 200 Mbit
GPON - rodinné domy	BASIC	20 / 6 Mbit	80 / 26 Mbit	100 / 30 Mbit	100 / 30 Mbit
	STANDART	30 / 8 Mbit	120 / 32 Mbit	150 / 40 Mbit	150 / 40 Mbit
OPTIKA	BASIC	10 / 4 Mbit	40 / 16 Mbit	50 / 20 Mbit	50 / 20 Mbit
	STANDART	16 / 6 Mbit	56 / 24 Mbit	70 / 30 Mbit	70 / 30 Mbit
	SPECIAL	18 / 8 Mbit	72 / 32 Mbit	90 / 40 Mbit	90 / 40 Mbit
	EXTRA	50 / 10 Mbit	200 / 40 Mbit	250 / 50 Mbit	250 / 50 Mbit
WiFi 5 GHz	BASIC	2 / 1 Mbit	4 / 1,5 Mbit	6 / 2 Mbit	6 / 2 Mbit
	STANDART	3 / 1 Mbit	6 / 2 Mbit	8 / 3 Mbit	8 / 3 Mbit
	SPECIAL	4 / 1 Mbit	8 / 3 Mbit	10 / 4 Mbit	10 / 4 Mbit
WiFi 5 GHz MIMO	MINI	4 / 2 Mbit	16 / 3 Mbit	20 / 5 Mbit	20 / 5 Mbit
	KLASIK	10 / 5 Mbit	30 / 8 Mbit	40 / 10 Mbit	40 / 10 Mbit

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1 s se stáhne uvedený objem dat, to je:

kb nebo Mb = kilobit nebo megabit

Odchyłka 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 vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového 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. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchyšky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamaci vystaveného vyúčtování může uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozovně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.