

# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb v síti C2NET

## Obsah:

1. Výklad základních pojmů
2. Druhy a rozsah poskytovaných služeb
3. Objednávka služeb, fakturace a platby za služby
4. Fakturace a platby za služby
5. Práva a povinnosti Poskytovatele
6. Práva a povinnosti Uživatele
7. Vypůjčení technického zařízení
8. Doba trvání a ukončení smlouvy
9. Omezení přístupu ke službám
10. Hlášení poruch a řešení servisu
11. Reklamace poskytovaných služeb
12. Řešení sporů a rozhodné právo
13. Spotřebitelská ujednání
14. Změny VOP a dalších podmínek
15. Závěrečná ustanovení

## 1. Výklad základních pojmů

- 1.1. **Cena** je peněžité plnění zahrnující odměnu za zřízení Služby, pravidelné plnění za poskytování Služby a další platby související se Službami, jak je stanoví Ceník, popř. Smlouva v případě individuální nabídky poskytování Služeb – o tom, že jde o individuální nabídku, bude ve Smlouvě učiněn záznam; Ceny za Služby uvedené ve Smlouvě mají přednost před Cenami podle Ceníku; Poskytovatel informuje Uživatele, zda je příslušná Cena uvedena s nebo bez DPH.
- 1.2. **Ceník** je ceník poskytovaných Služeb a dalších souvisejících úkonů vč. servisních služeb, Ceník je zveřejněn na Webových stránkách.
- 1.3. **ČTÚ** je Český telekomunikační úřad; internetové stránky <http://www.ctu.cz/>.
- 1.4. **Definovaný uživatel** je právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je Spotřebitel a fyzická osoba podnikající.
- 1.5. **Místo připojení** je místo na adrese a prostorách Uživatele dle Smlouvy (bytě, kanceláři apod.), kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo (přípojný bod Služby), kde jsou Služby předávány Uživateli; Místo připojení může být označeno zejména ve Smlouvě nebo na Webových stránkách po přihlášení k Zákaznickému účtu.
- 1.6. **NOZ** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.7. **Poskytovatel** je společnost C2NET s.r.o., se sídlem na adrese J. V. Sládka 84, Frýdek-Místek, IČO: 28584996.
- 1.8. **Služby** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, poskytované Uživateli Poskytovatelem a s nimi spojené další doplňkové služby s tím, že za poskytovanou službu se považuje i služba po omezení podle čl. 9 těchto VOP, tedy služba, která je poskytována po uplatnění omezení Služeb; Služby jsou poskytovány v souladu se ZEK a v rozsahu osvědčení ČTÚ č. 107/2 čj. 13 162/2007-638 ze dne 16.03.2007.
- 1.9. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, a to podle druhu poskytované Služby:
  - smlouva o poskytování přístupu k Internetu;
  - smlouva o poskytování hlasových služeb;
  - smlouva o poskytování TV vysílání.Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.

- 1.10. **Spotřebitel** je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.11. **Uživatel** je fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování některé z nabízených služeb – viz Smlouva a Služby.
- 1.12. **Veřejná komunikační síť** je síť Poskytovatele provozovaná dle ZEK a slouží především pro poskytování Služeb Uživatelům. Síť je provozována pod názvem C2NET.
- 1.13. **VOP** jsou tyto Všeobecné podmínky společnosti C2NET s.r.o. (Poskytovatele).
- 1.14. **Webové stránky** jsou internetové stránky Poskytovatele trvale dostupné na adrese <http://www.c2net.cz>. Na Webových stránkách jsou uvedeny aktuální parametry jednotlivých Služeb, kontaktní údaje, tyto VOP, jakož i informace o plánovaných poruchách apod.
- 1.15. **Zákaznický účet** je souhrn kontaktních údajů Uživatele, vedených v systému Poskytovatele. Jde především o číslo Smlouvy, jméno, adresu, kontaktní mail a kontaktní telefon. Uživatel, který na Webových stránkách uvede číslo Smlouvy a mail, obdrží přihlašovací údaje do systému Poskytovatele. V systému Poskytovatele najde přehled svých kontaktních údajů, přehled faktur, výpisy volání, v případě využití VoIP linky a další informace.
- 1.16. **ZEK** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

## 2. Druhy a rozsah poskytovaných služeb

- 2.1. Služby jsou poskytovány jako veřejné a nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami (např. výpadky na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá), pokud VOP nestanoví dále jinak. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány služby třetích stran.
- 2.2. Jednotlivé Služby jsou zejména:
  - 2.2.1 připojení k Internetu,
  - 2.2.2 provoz hlasových služeb – VoIP telefonní linky,
  - 2.2.3 poskytování TV vysílání.
- 2.3. Jednotlivé Služby mohou být Poskytovatelem poskytovány na základě jediné Smlouvy, obsahující ujednání ohledně všech Uživatelem odebíraných Služeb, či na základě více Smluv, kdy každá obsahuje ujednání o jiné Službě či Službách.
- 2.4. Parametry Služeb jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku či v akční nabídce poskytování Služeb.
- 2.5. Využívání více Služeb současně (připojení k Internetu, hlasové služby atp.) může vést k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování, a tedy ke zhoršení kvality těchto poskytovaných Služeb. Některá ze Služeb tak může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména s nižší rychlostí. Případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb v takovém případě není ze strany Poskytovatele porušením Smlouvy.
- 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 využívání Služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači či jinému zařízení Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači či jinému zařízení Uživatele nebo k jakékoliv ztrátě dat Uživatele umístěných na jeho počítači či v jiném zařízení ani za případné užívání takových aplikací Uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači či jiném zařízení a Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda Uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.
- 2.7. Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto VOP, na Webových stránkách nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba

je zdarma, pak je zpoplatněna. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá Poskytovatel. K servisním službám je Poskytovatel oprávněn účtovat dopravné ve výši podle Ceníku.

## 2.8. Připojení k síti Internet

2.8.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím své Veřejné komunikační sítě připojení Uživatele k Internetu. Přípojky jsou kabelové anebo bezdrátové.

a) **Kabelové připojení** je zajištěno kabelem přivedeným do Místa připojení. V Místě připojení je kabel zakončen zásuvkou s konektorem RJ45. Až po tento konektor je přípojka spravována Poskytovatelem. Rozvody a zařízení v prostorách Uživatele, jako jsou UTP kabely, switch, router, PC či VoIP brána, jsou ve správě Uživatele a případné servisní zásahy jsou hrazeny dle podmínek uvedených ve Smlouvě a Ceníku.

b) **Bezdrátové připojení** je zajištěno bezdrátovou jednotkou, umístěnou v prostorách Uživatele v Místě připojení. Až po tuto bezdrátovou jednotku je přípojka spravována Poskytovatelem. Rozvody a zařízení v prostorách Uživatele, jako jsou UTP kabely, switch, router, PC či VoIP brána jsou ve správě Uživatele a případné servisní zásahy jsou hrazeny dle podmínek uvedených ve Smlouvě či Ceníku. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za obsah dat, která přes přípojku Poskytovatele Uživatel přijímá či odesílá.

2.9. Služba Připojení k síti Internetu a její jednotlivé tarify jsou definovány především údaji o rychlostech pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, kdy:

2.9.1 inzerovaná rychlost je rovna rychlosti maximální, jde o rychlost uváděnou ve smlouvě a propagačních materiálech Poskytovatele;

2.9.2 minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), kdy v případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a Uživatel je oprávněn reklamovat službu dle smlouvy a platných právních předpisů;

2.9.3 maximální rychlostí se rozumí technicky proveditelná maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) v síti Poskytovatele na přípojce Uživatele, tato rychlost se uvádí ve Smlouvě či v Ceníku v u příslušného tarifu a jedná se také o tzv inzerovanou rychlost;

2.9.4 běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy službu používá; běžně dostupná rychlost je rovna 70 až 100 % maximální rychlosti u kabelových a VDSL přípojek, 50 až 100 % maximální rychlosti u bezdrátových přípojek – tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat za časový úsek (Mb/s nebo MB/s); v případě kabelových vedení závisí na parametrech kabelového vedení, vzdálenosti od ústředny, u bezdrátového vedení závisí též na nečekaných překážkách (nové budovy, nově vzrostlé stromy).

2.10. Přehled rychlostí jednotlivých tarifů je uveden v ceníku služeb.

2.11. Každý tarif s vyšší hodnotou inzerované rychlosti poskytuje Uživateli vyšší komfort při využívání služby. Čím vyšší rychlost tím rychleji se (pokud tomu nebrání technika Uživatele) stahují a odesílají data, tím rychleji se načítají videa, je zajištěna plynulost jejich přehrávání, to samé platí o stahování souborů. Pokud není ve Smlouvě uvedena minimální garantovaná rychlost, vychází se z údajů uvedených v ceníku služeb. Dále je stanovena maximální agregace - u bezdrátových a VDSL přípojek je maximální agregace 1:5, u kabelových přípojek je to 1:2.

2.12. Poskytovatel upozorňuje, že pokud je na internetové přípojce více zařízení využívající připojení k Internetu a jedno z těchto koncových zařízení využije část kapacity připojení, nebo celou kapacitu připojení, ostatní zařízení budou mít omezenou kapacitu připojení, nebo žádnou kapacitu připojení.

2.13. Případná opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých Služeb (s důsledky popsány v čl. 2.14 – zpomalení

načítání atp.), a to především za účelem zajištění integrity sítě, k čemuž je Poskytovatel povinen ve smyslu ust. § 98 ZEK. 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.

- 2.14. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. webové stránky se budou načítat déle, videa se nebudou načítat či přehrávat plynule, může dojít k automatickému snížení rozlišení videí nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu, budou rastrovat 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. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 2.15. 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 svého 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. Skutečný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji – podrobněji čl. 2.13. Velké odchyłky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k Internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorsím případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. V případě, že nastane velká trvající, nebo velká pravidelně se opakující odchyłka od běžně dostupné rychlosti má Uživatel právo na reklamaci služby dle platných právních předpisů a VOP. Za velkou trvající odchyłku od běžně dostupné rychlosti se považuje odchyłka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Připojení k síti Internet delší než 30 min. Detekovatelná změna je taková, která znamená pokles skutečně dosahovaných hodnot rychlosti pod 50 % hodnot uváděných jako běžně dostupná rychlost. Velká opakující se odchyłka je pak odchyłka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchyłky skutečného výkonu služby Připojení k síti Internet, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu za podmínek článku 11 těchto VOP.
- 2.16. **Provoz hlasových služeb, tj. VoIP telefonní linky a přenositelnost čísel**
- 2.16.1 Poskytovatel zajišťuje provoz telefonní VoIP (Voice over Internet Protokol) linky prostřednictvím Internetové přípojky, která je nezbytnou podmínkou. Uživatel má přidělené veřejné telefonní číslo v rozsahu 558 111 XXX. Z tohoto čísla je možné volat na všechna veřejná telefonní čísla v České republice i v zahraničí. Současně je toto číslo dostupné pro volání z ostatních sítí. Poskytovatel zajišťuje bezplatné výpisy volání, přístupné v Zákaznickém účtu.
- 2.16.2 Uživatel smí přidělená telefonní čísla používat pouze v okrese Frýdek-Místek.
- 2.16.3 Při využití Služby VoIP telefonní linky je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá 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 zajišťující tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 2.16.4 Uživatel má právo přenést své telefonní číslo, k jinému poskytovateli nebo požádat o přenos svého telefonního čísla od jiného poskytovatele. V tomto případě je přenesení telefonního čísla iniciováno Uživatelem doručením žádosti Poskytovateli, který je zodpovědný za přenos čísla od jiného poskytovatele. Poskytovatel informuje Uživatele o podmínkách přenesení telefonního čísla (v souladu s Opatřením obecné povahy č.

OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších změn, které vydal Český telekomunikační úřad) samostatným dokumentem zveřejněným na Webových stránkách, který bude vždy reflektovat aktuální podmínky přenositelnosti telefonních čísel podle právních předpisů.

2.16.5 Přenesení telefonního čísla není zpoplatněno. V případě rozporu VOP a Ceníku platí toto ustanovení VOP.

### 2.17. Poskytování TV vysílání

2.17.1 Poskytovatel přes síť C2NET poskytuje TV vysílání. Vysílání může být službou třetí strany, o čemž Poskytovatel informuje Uživatele. Třetími osobami aktuálně spolupracující s Poskytovatelem jsou

- a) sledovantv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, IČO: 01607910, [www.sledovani.tv](http://www.sledovani.tv);
- b) KonekTel, a.s., se sídlem Pražská 152, Popkovice, 530 06, Pradubice (poskytuje TV vysílání pro službu C2NET.TV).

2.17.2 Uživatel bere na vědomí, že kvalita poskytování TV vysílání je přímo závislá na kvalitě připojení k síti Internet. Poskytovatel ani třetí strany neodpovídají za snížení kvality poskytování služby TV vysílání způsobené jakýmkoli nedostatkem či vadami připojení k síti Internet, ledaže by se jednalo o Službu Připojení k síti Internet a Poskytovatel by odpovídal za vady této Služby. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality TV vysílání z důvodu na straně třetích stran – poskytovatelů obsahu či provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

2.17.3 Uživatel není oprávněn užit, a tedy ani zpřístupnit, kopírovat, šířit atp. sdělovaný obsah TV vysílání ve smyslu ust. § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

## 3. Objednávka služeb, uzavření smlouvy

3.1. Služby, nabízené v článku 2 těchto VOP je možné u Poskytovatele objednat telefonicky na tel. 558 111 111 či e-mailem na [info@c2net.cz](mailto:info@c2net.cz). Zájemce je poté kontaktován zaměstnancem Poskytovatele, který s ním dohodne termín zřízení požadované Služby. Nejpozději před zahájením instalace v Místě připojení se s Uživatелеm uzavírá Smlouva. Zprovoznění Služby potvrdí Uživatel podpisem předávacího protokolu. Spolu s tím Definovanému uživateli poskytovány informace, jak to vyžaduje § 63 odst. 9 ZEK – zásadně v listinné podobě.

3.2. Smlouva, nebo jakýkoli dodatek ke Smlouvě, se uzavírá zásadně písemně. Poskytovatel dle svého uvážení a technických možností může umožnit uzavření Smlouvy či dodatku také v elektronické formě nebo prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru – s pořízením záznamu o příslušné komunikaci za souhlasu Uživatele a jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Uživatel a Poskytovatel výslovně souhlasí.

3.3. Smlouva/dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu, resp. jednoznačného schválení podmínek oběma smluvními stranami bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby.

3.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě v případě existence splatného dluhu Uživatele vůči Poskytovateli. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu v případě, že Uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti němu zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku.

3.5. Poskytovatel je oprávněn nabízet uzavření Smlouvy za výhodnějších podmínek pro poskytování Služeb po omezenou dobu – akční nabídka. Poskytovatel si vyhrazuje právo jakoukoli takovou akční nabídku kdykoli bez náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek akční nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Webových stránkách a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny.

## 4. Fakturace a platby za služby

4.1. Cena se účtuje od okamžiku zprovoznění sjednané Služby, aniž by Uživatel musel Službu aktivně užívat. V případě, že Uživateli byla poskytována Služba pouze po část účtovacího období, bude Uživateli účtována poměrná část podle Ceníku.

- 4.2. Poskytovateli svědčí nárok na zaplacení Ceny i v případě, že nelze poskytovat Službu z důvodu, který zavinil Uživatel nebo jiná osoba za spoluúčasti Uživatele.
- 4.3. Cena je Uživatelům hrazena bezhotovostně na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeným na vyúčtování Služby. U všech Služeb s pevnou částkou (připojení k Internetu, poskytování TV vysílání) Poskyvatel doporučuje platbu bezhotovostně zásadně trvalým příkazem. Podklady pro zavedení trvalého příkazu za Službu připojení k Internetu najde každý Uživatel ve svém Zákaznickém účtu na Webových stránkách a jsou také uvedeny ve Smlouvě. Případné přeplatky budou vráceny Poskytovatelem ve lhůtě 1 měsíce ode dne zjištění přeplatku.
- 4.4. Faktury jsou doručovány Uživateli elektronicky, ve formátu PDF, a to na Zákaznický účet a jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Uživatel s touto formou vystavování a doručování daňových dokladů výslovně souhlasí. Na vyžádání Poskyvatel zašle Uživateli daňový doklad v listinné podobě, a to prostřednictvím pošty, na adresu uvedenou ve Smlouvě – to za poplatek podle Ceníku. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
- 4.5. V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování do 40 dnů od sjednané doby vystavení podle typu Služby, oznámí to bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud Uživatel nedoručení vyúčtování nenahlásí Poskytovateli do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování za doručené. Opětné zaslání vyúčtování může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
- 4.6. Pokud Uživatel ani na výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskyvatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
- 4.7. **Platby za Internet u domácností** jsou prováděny dvěma způsoby účtování, z nichž si volí Uživatel:
- a) měsíční – fakturováno je k 15. dni v měsíci, kterého se úhrada týká, splatnost faktur je čtrnáctidenní;
  - b) čtvrtletní – fakturováno je k 1. dni kalendářního čtvrtletí (1.1., 1.4., atd.), splatnost faktur je čtrnáctidenní.
- 4.8. **Platby za Internet u podnikatelů (zejména společností a OSVČ)** jsou prováděny měsíčně, termín vystavování faktur a doba splatnosti je dohodnuta individuálně s každým Uživatелеm.
- 4.9. **Volání přes VoIP linku** je fakturováno čtvrtletně, vždy k poslednímu dni čtvrtletí, tj. k 31.3., k 30.6., k 30.9. a k 31.12. příslušného kalendářního roku. Faktury jsou splatné do 14 dnů od vystavení. Při fakturaci volání je u každého telefonního čísla uplatňován tzv. minimální účet, tj. minimální fakturovaná částka. V případě že Uživatel během čtvrtletí provolá méně než minimální účet, je mu fakturována částka ve výši tohoto minimálního účtu. Výše minimálního účtu je pro každé telefonní číslo uvedena ve smlouvě.
- 4.10. **Poskytování TV vysílání** je fakturováno měsíčně vždy k 15. dni v měsíci. Stejně tak i případný balíček služeb připojení k Internetu + poskytování TV vysílání je fakturován měsíčně k 15. dni v měsíci. Splátnost činí 14 dní od vystavení.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1. Poskyvatel je povinen poskytovat sjednané Služby ode dne sjednaného zprovoznění v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě.
- 5.2. Poskyvatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy Veřejné komunikační sítě, krizových situací ve smyslu ZEK a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- 5.3. Poskyvatel je oprávněn užívat při poskytování Služeb či odstraňování poruch Služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskyvatel za své partnery odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Uživatel je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VOP postupovat vůči Poskytovateli.
- 5.4. U Služby připojení k Internetu pomocí bezdrátové či kabelové optické technologie (FTTH) Poskyvatel zapůjčí Uživateli technické zařízení, které tvoří rozhraní Služby v souladu s čl. 7 těchto VOP. Poskyvatel je oprávněn toto zařízení měnit, popř. požadovat jeho přemístění, je-li to nezbytné (výskyt nových objektů bránících řádnému

přenosu dat, které v době uzavření Smlouvy neexistovaly nebo existovaly v jiném rozsahu či stavu (např. nová výstavba, vysazení či vzrůst vegetace, olistění stromů apod.).

- 5.5. Poskytovatel je oprávněn zvyšovat rychlost připojení, měnit technické řešení Služby ve prospěch Uživatele, měnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě atp., a to bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 5.6. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití poskytovaných Služeb. Při zneužití Služeb Uživatelem odpovídá Uživatel za škodu, kterou tím způsobí Poskytovateli či třetí osobě. Poskytovatel neodpovídá za škody či poruchy způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, vlivy fyzikálních jevů, počasí ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie nebo jejím působením, nebo za škody způsobené, hackerskými útoky nebo jiným obdobným jednáním.
- 5.7. Pokud se prokáže odpovědnost Poskytovatele za škodu, potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 1/2 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká, nejde-li o Spotřebitele.
- 5.8. Poskytovatel se zavazuje umožnit Uživateli seznámení se s aktuálním zněním VOP, s popisem Služby či Ceníkem služeb, a to elektronickou formou, především zveřejněním na Webových stránkách.

## **6. Práva a povinnosti Uživatele**

- 6.1. Uzavřením Smlouvy Uživatel v plném rozsahu akceptuje veškeré podmínky pro poskytování Služeb.
- 6.2. Uživatel se zavazuje zacházet se svými přístupovými parametry jako s důvěrnými údaji a neposkytovat je třetím osobám. Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám. Uživatel zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví v souvislosti se Smlouvou, zejména o informacích týkajících se individuální nabídky Služeb.
- 6.3. Uživatel je povinen:
  - 6.3.1 seznamovat se se změnami a aktualizacemi VOP a Ceníku bez zbytečného odkladu poté, co mu budou změny oznámeny;
  - 6.3.2 poskytnout Poskytovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném ZEK a neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala; v případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,00 Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti, a to i opakovaně – nárok na náhradu škody není tímto dotčen;
  - 6.3.3 užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené ZEK, autorským zákonem;
  - 6.3.4 využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Předávacím protokolu, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu;
  - 6.3.5 zdržet se jakýchkoli zásahů do zařízení, systémů a sítí Poskytovatele, zejména je povinen zdržet se změn fyzické adresy technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, a dalších zásahů do zařízení a vybavení Poskytovatele, které by mohly ovlivnit funkcionalitu nebo bezpečnost Veřejné komunikační sítě, či práv třetích osob; stejně tak je Uživatel povinen zdržet se nadměrného užívání Veřejné komunikační sítě, tj. zejména realizací více než 300 TCP/IP spojení najednou, nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů;
  - 6.3.6 zdržet se užívání zařízení a uskutečňování jednání, která by narušovala provoz Veřejné komunikační sítě, práva třetích osob – veškeré škody vzniklé porušením nese Uživatel;

- 6.3.7 nešířit a nepřepřevodovat prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty, jejichž obsah je v rozporu se zákonem, nezasílat nevyžádané zprávy ve velkém množství (tzv. Spamming), nezasílat zprávy a informace, které by mohly poškodit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti;
- 6.3.8 neužívat Služby k přenosu nelegálních dat, např. nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů hudby apod. v těchto případech je odpovědnost Uživatele dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Uživatel či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Uživatele;
- 6.3.9 poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Uživatele ke Službě (mj. i zařídit souhlas majitele objektu s instalací technického zařízení sloužícího k poskytování Služeb, je-li potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Uživatel takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Uživatele a Poskytovatel není povinen zřídit či dále poskytovat Službu.
- 6.4. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli:
- 6.4.1 vyúčtovanou Cenu za poskytované Služby a poplatky podle Ceníku řádně a včas;
- 6.4.2 prokazatelně vynaložené náklady spojené s vymáháním pohledávky Poskytovatele za Uživatele založené z titulu Smlouvy;
- 6.4.3 Cenu za servisní práce spočívající v odstraňování poruchy Služby, která není způsobena závadou technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.
- 6.5. Uživatel je oprávněn:
- 6.5.1 využívat Služby pomocí vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP;
- 6.5.2 bezplatně hlásit poruchu Služby na e-mail určený k tomu Poskytovatele;
- 6.5.3 požádat Poskytovatele o pozastavení Služby, Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět;
- 6.5.4 požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností daných Smlouvou na třetí osobu, kterou Uživatel doporučí, této žádosti Poskytovatel vyhoví v případě, že Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky a změna nebude pro Poskytovatele spojena s nepoměrnými náklady či technickou náročností;
- 6.5.5 požadovat změnu druhu a rozsahu poskytovaných Služeb; to mu není Poskytovatel povinen umožnit, pokud by taková změna byla spojena s nepoměrnými náklady či technickou náročností; provedení změny bude účinné nejdříve k počátku měsíce následujícího po doručení žádosti Uživatele o změnu Služby; Uživatel bere na vědomí, že změna může být spojena s poplatkem dle Ceníku; pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Uživatel požádá o změnu Služby na Službu s nižší Cenou, než mají jeho současné Služby, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu Ceny současné a požadované Služby zbývajících do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, není-li dohodnuto něco jiného.

## **7. Vypůjčení technického zařízení**

- 7.1. U některých Služeb je nutné či možné vypůjčení technického zařízení Uživateli, které slouží jako rozhraní poskytované Služby (bezdrátová přijímací anténa, optický převodník atd.). Možné je také vypůjčení technického zařízení, které je součástí sítě Uživatele (router, settopbox, VoIP brána). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy.
- 7.2. O vypůjčení technického zařízení Uživateli bude sepsána smlouva o výpůjčce. Za smlouvu o výpůjčce může být považován i záznam v předávacím protokolu Služby.
- 7.3. Uživatel je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele.
- 7.4. Uživatel je povinen vypůjčené technické zařízení vrátit do 7 dnů od ukončení platnosti Smlouvy či smlouvy od výpůjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Uživatel technické zařízení vrátí v sídle



Poskytovatele. V případě, že Uživatel požaduje vyzvednutí technické zařízení na adrese poskytované Služby, je Uživateli účtován příslušný poplatek dle platného Ceníku.

- 7.5. Uživatel (vypůjčitel) je oprávněn technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Uživatel (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu OZ.
- 7.6. Uživatel je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.

## **8. Doba trvání a ukončení smlouvy**

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce trvání uvedené ve Smlouvě.
- 8.2. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění. V takovém případě jsou strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců, přičemž platí, že není-li ve Smlouvě uvedeno něco jiného, pak minimální doba plnění činí 3 měsíce. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou dle čl. 8.5 VOP.
- 8.3. Poskytovatel s Definovanými uživateli uzavírá zásadně smlouvy na dobu neurčitou. 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, nebude-li nejpozději 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně), že nemá zájem na jejím automatickém prodloužení – v takovém případě končí Smlouva uplynutím sjednané doby.
- 8.4. Smlouvu lze kdykoli ukončit dohodou stran. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i určitou lze ukončit na základě jednostranné písemné výpovědi doručované druhé smluvní straně, přičemž délka výpovědní doby činí vždy 30 dnů. Běh výpovědní doby započne prvního dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi adresované smluvní straně. Dokument s výpovědí je možné zaslat naskenovaný mailem, je však nutné tento dokument odeslat z mailové adresy uvedené v zákaznickém účtu.
- 8.5. Vypoví-li Uživatel, který není Definovaným uživatelem, předčasně Smlouvu na dobu určitou, je povinen uhradit Poskytovateli částku, která se rovná součtu měsíčních plateb za Služby (paušálů) podle Smlouvy za dobu od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, případně (pokud bylo dohodnuto minimální měsíční plnění) která se rovná součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (dále jen „Platba za předčasné skončení“), a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek, nestanoví-li právní předpisy částku nižší (pokud tuto stanoví, potom je Uživatel povinen uhradit tuto právními předpisy stanovenou nižší částku). Ceníkem může Poskytovatele stanovit Platbu za předčasné ukončení pro Uživatele, který není Spotřebitelem, odchylně. Pro vyloučení pochybností se stanovuje, že povinnost platit Cenu za dobu trvání výpovědní doby není dotčena.
- 8.6. Vypoví-li Definovaný uživatel (viz definice výše) předčasně Smlouvu na dobu určitou, je povinen uhradit Poskytovateli částku odpovídající jedné dvacetině Platby za předčasné skončení podle předchozího bodu 8.5 VOP [= dvacetinu součtu měsíčních plateb za Služby (paušálů) podle Smlouvy za dobu od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy, případně při sjednání minimálního plnění (zejména u hlasových služeb) jednu dvacetinu součtu minimálních měsíčních plateb za Služby za stejné období] a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením poskytnutého za zvýhodněných podmínek]. Platbu za předčasné skončení lze po Definovaném uživateli nárokovat pouze tehdy, skončí-li Smlouva do tří měsíců od jejího uzavření. Pro vyloučení pochybností se stanovuje, že povinnost Definovaného uživatele platit Cenu za dobu trvání výpovědní doby není dotčena.
- 8.7. 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.

- 8.8. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem z následujících důvodů:
- 8.8.1 Uživatel se dostane do prodlení nejméně se dvěma po sobě jdoucími vyúčtováními;
  - 8.8.2 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli déle než 45 dnů,
  - 8.8.3 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,
  - 8.8.4 technické nebo jiné vnější důvody, jako ztráta oprávnění Poskytovatele poskytovat Služby atp.
- 8.9. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, jímž se rozumí:
- 8.9.1 nepřetržitá nedostupnost Služeb po dobu delší než 5 za sebou jdoucích dní, s výjimkou vyšší moci, omezení služeb podle čl. 9.1 VOP, plánovanou a oznámenou opravou nebo údržbou Veřejné komunikační sítě;
  - 8.9.2 opakovaná nedostupnost v souhrnné délce 10 dní za období 3 kalendářních měsíců, s výjimkou vyšší moci, omezení služeb podle čl. 9.1 VOP, plánovanou a oznámenou opravou nebo údržbou Veřejné komunikační sítě.

## 9. Omezení přístupu ke službám a pozastavení služeb

- 9.1. Poskytovatel má právo, po předchozím upozornění, omezit Uživateli poskytování Služeb při naplnění podmínek podle čl. 9.2 těchto VOP. V důsledku toho mohou mít Služby omezenou funkčnost nebo mohou být nepoužitelné. To však není na překážku účtování Ceny.
- 9.2. Omezení Služeb může být použito v některém z níže uvedených případů, pokud:
- a) Uživatel neuhradil fakturu ve lhůtě splatnosti ani po opakované výzvě do 14 dnů po splatnosti faktury;
  - b) Uživatel úmyslně či z nedbalosti umožňuje nelegální činnost, popř. se do ní přímo zapojuje;
  - c) Uživatel rozesílá spam či šíří počítačové viry;
  - d) Uživatel nedodrží technické parametry uvedené v předávacím protokolu, zkouší je neoprávněně měnit, popř. cíleně testuje zranitelnost Veřejné komunikační sítě;
  - e) Uživatel omezuje svou činností ostatní Uživatele, např. rozesílá data s cílem přetížit síť;
  - f) Uživatel umožní využívání některých služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle ZEK.
- 9.3. Za opětovné zprovoznění poskytovaných Služeb po nápravě závadných stavů je Poskytovatel oprávněn účtovat jednorázový poplatek dle Ceníku.
- 9.4. Uživatel je oprávněn požádat o pozastavení Služeb nejvýše 2krát za období dvanácti (12) měsíců. Maximální doba pozastavení Služeb činí 6 měsíců najednou, popř. ve více obdobích v rámci dvanácti (12) po sobě jdoucích měsíců. Pozastavení začíná vždy na začátku zúčtovacího období a končí na konci zúčtovacího období. Pozastavení lze předčasně ukončit před zvolenou dobou. Pozastavení je spojeno s poplatkem dle Ceníku, neboť samo představuje zvláštní službu. Pozastavení nelze realizovat v průběhu výpovědní doby. Po dobu trvání Pozastavení se staví běh doby trvání Smlouvy nebo minimální doby plnění, jakož i lhůty související s výpůjčkou či nájmem zařízení.

## 10. Hlášení poruch a řešení servisu

- 10.1. Při poskytování Služeb může dojít k dočasnému snížení jejich kvality, popř. k přerušení poskytovaných Služeb. Pokud lze tuto situaci předvídat, je Poskytovatel povinen upozornit Uživatele zasláním zprávy na kontaktní email.
- 10.2. V případě zjištění poruchy je Uživatel povinen tuto co nejdříve ohlásit na tel. 558 111 111 popř. na email [info@c2net.cz](mailto:info@c2net.cz), případně na kontaktech uvedených na Webových stránkách. Poskytovatel je oprávněn změny kontaktních údajů uvádět na Webových stránkách. Před ohlášením závady je Uživatel povinen zkontrolovat své

Uživatelské zařízení, popř. provést jeho restart (odpojit na pět minut od zdroje elektřiny). Servisní služby na zařízeních jsou poskytovány přednostně vzdáleným přístupem k zařízení. V případě potřeby servisního zásahu u Uživatele je Uživatel povinen poskytnout potřebnou součinnost.

- 10.3. V případě zjištění závady na Veřejné komunikační síti je Poskytovatel povinen ji co nejdříve odstranit, nejpozději do 72 hodin od jejího nahlášení, způsobem dle čl. 10.2, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, jako např. znemožnění přístupu k zařízení či výpadek elektrického proudu. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a v případě koncového uživatele vrácení poměrně částky za období, kdy lužba nedosahovala příslušné kvality v souladu se ZEK. Není-li porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o poruše jinému provozovateli k zajištění nápravy, pokud je mu tento znám.
- 10.4. Náklady na odstranění závady na přípojce nese Poskytovatel, náklady na odstranění závady na zařízení Uživatele (PC, router, VoIP brány, domácí rozvod, settopbox) nese Uživatel. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.
- 10.5. Technik Poskytovatele si při každém servisním zásahu nechá podepsat evidenční záznam, na základě kterého je možné vystavit Uživateli vyúčtování servisu – za podmínek čl. 10.4.
- 10.6. V případě porušení garantované dostupnosti Služeb, které je závažným porušením Smlouvy je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané Ceny vzhledem k počtu dnů výpadku poskytování Služby. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím zúčtovacím období po jejím uplatnění Uživatelem, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatelem. Poskytovatel není povinen nahradit Uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

## **11. Reklamacie poskytovaných služeb a ceny služeb**

- 11.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci vyúčtování Ceny nebo poskytované veřejně dostupné Služby, zejména v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby.
- 11.2. Reklamaci vyúčtování Ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne dodání vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování Ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 11.3. Reklamaci poskytované Služby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 11.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování Ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 11.5. Pokud došlo k chybnému vyúčtování Ceny v neprospěch Uživatele, a tato Cena již byla Uživatelem uhrazena, je Poskytovatel oprávněn uvedenou úhradu započíst na splatné neuhrazené pohledávky za Uživatelem, tj. především na úhradu Ceny. Není-li takových pohledávek, vrátí Poskytovatel přeplatek Uživateli na jím sdělený bankovní účet nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, ledaže Uživatel sdělí Poskytovateli svůj bankovní účet později. Přeplatek může být Uživateli vrácen rovněž v podobě ponížení budoucího/ch vyúčtování, případně jiným dohodnutým způsobem. Způsob vypořádání reklamace probíhá přednostně podle určení Uživatele.
- 11.6. Pokud Poskytovatel nevyhoví reklamaci, nebo nebude Uživatel jinak s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit Cenu za poskytnutou Službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost

Uživatele, popřípadě Uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Internetová adresa ČTÚ je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

## 12. Řešení sporů a rozhodné právo

- 12.1. Smlouva a tyto VOP se řídí právem České republiky.
- 12.2. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy či v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti (30) dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem – viz ust. § 129 ZEK. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy. Internetová adresa ČTÚ je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

## 13. Spotřebitelská ujednání

- 13.1. 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. při podpisu Smlouvy.
- 13.2. Spotřebitel uzavřením Smlouvy potvrzuje, 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 Spotřebitele.
- 13.3. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou se Spotřebitelem bude Poskytovatel takového Uživatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem pro zaslání vyúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodloužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Spotřebitele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Spotřebitel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodloužuje se Smlouva na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP. Nemá-li Spotřebitel vůbec zájem o prodloužení Smlouvy, užije se ust. čl. 8.3 přiměřeně.
- 13.4. V případě, že je Smlouva 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 jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webových stránkách. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla Smlouva splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.
- 13.5. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, bližší informace na <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, bližší informace na <http://www.coi.cz/>.
- 13.6. Ujednání čl. 13.1-13.3. se použijí na i na Definovaného uživatele.

## 14. Změny VOP a dalších podmínek

- 14.1. Poskytovatel je oprávněn změnit jednostranně tyto VOP z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, za účelem inovací a rozvoje (včetně zavedení nových služeb a rušení Služeb stávajících).
- 14.2. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto VOP nebo Ceníku změny uveřejnit v každé své Provozovně a na Webových stránkách a zároveň o uveřejnění změn informuje prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře či jiným samostatným oznámením, na daňovém dokladu (resp. jiném vyúčtování), v závislosti na tom, jakým způsobem je Uživateli zasíláno vyúčtování. Lhůta pro nabytí účinnosti změny VOP může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem. Pokud je jako datum účinnosti změny VOP

uvedeno datum dřívejší než 1 měsíc od uveřejnění na Webových stránkách, má se za to, že účinnost nastává 1 měsíc od zveřejnění.

- 14.3. Pokud změna VOP či Ceníku spočívá ve změně náležitostí vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je Uživatel oprávněn vypovědět Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změny podmínek písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli právě nejpozději do nabytí účinnosti změny podmínek, která byla Uživateli oznámena podle předchozí věty – o tom bude informován výlučně způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nebo z důvodu změny uložené ČTÚ, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět bez související sankce. Podle tohoto bodu není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny, jakož i Uživatel, jehož smlouva se podle ujednání ve VOP řídí stávajícími ujednáními.
- 14.4. Pokud Uživatel písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VOP, ale Smlouvu nevypoví, platí vůči němu nadále původní VOP ve znění před zamýšlenou změnou.
- 14.5. Pokud by vznikly pochybnosti o tom, že změnou VOP by mohlo dojít ke zhoršení podmínek Uživatele, použije se na úpravu vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem dosavadní znění VOP, a to v části, kde by takto postavení Uživatele mohlo být zhoršeno a nelze z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět ke dni nabytí účinnosti změny VOP, neboť ke zhoršení stavu pro Uživatele nedochází, ledaže Poskytovatel v informaci podle 14.2 VOP Uživateli oznámí, že ustanovení tohoto čl. 14.5 VOP se nepoužije.

## **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 Webových stránkách, 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 01.04.2020.