

ALPHA StylSoft, s.r.o. se sídlem Wonkova 432/1b, 500 02 Hradec Králové, IČO 25978152 (dále jen Poskytovatel), vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a dalších zákonů (dále jen zákon) a na základě Generální licence č. GL-28/S/2000 písm. a) a b) tyto

## **Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb Metropolitní Datové Sítě vydané s platností a účinností od 1. ledna 2022**

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb Metropolitní Datové Sítě (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „VOP“) upravují postup při uzavírání Smlouvy o poskytování služeb Metropolitní Datové Sítě (dále jen Smlouva) mezi Poskytovatelem a Účastníkem, postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační podmínky nutné pro poskytování těchto telekomunikačních služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

### **Obecná část Podmínek**

#### **1. Předmět Podmínek**

1.1. Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.

1.2. Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části podmínek jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Zvláštní část Podmínek je rozdělena na samostatné specifické části, které se podle nadpisu těchto částí a podle jejich obsahu týkají pouze jedné Služby nebo jedné skupiny Služeb. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané Služby nebo skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou Službu nebo skupinu Služeb relevantní.

1.3. Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí

Zvláštních částí Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.

1.4. Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

1.5. Všeobecné podmínky budou aktualizovány pouze v elektronické podobě přístupné na webových stránkách Poskytovatele.

### **2. Definice pojmů**

2.1. **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby.

2.2. **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci.

2.3. **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.

2.4. **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednajícím operátor Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.

2.5. **Opatření řízení provozu** jsou opatření učiněná Poskytovatelem v souladu s právní úpravou obsaženou v nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a měnící směrnici č. 2002/22/ES o univerzální službě a nařízení EU č. 531/2012 o roamingu

2.6. **Omezení objemu dat** znamená, že po vyčerpání stanoveného objemu dat /tj. poté, kdy Uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování a nahrávání.

2.7 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle §436 a násl. zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou

moc.

**Port sítě** je rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, které je součástí Sítě.

2.7. **Poskytovatel** je společnost ALPHA StylSoft, s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a generálních licencí vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.

2.8. **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy.

2.9. **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele.

2.10. Součástí přípojky je zpravidla:

- Port Sítě;
- Přístupový okruh;
- Přípojné vedení;
- Koncové zařízení.

2.11. **Přípojné vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.

2.12. **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi Portem Sítě a Koncovým bodem Účastníka.

2.13. **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb v rámci garantovaného rozhraní.

2.14. **Reklamačním řízením** se rozumí postup Poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení Reklamacce podle obecně závazných právních předpisů a Podmínek.

2.15. **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.

2.16. **Služba** je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.17. **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.18. **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, aj.

2.19. **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 přenosu velkého objemu dat, např. při spouštění videí či stahování velkých souborů. Nelze proto vyloučit, že se např. videa nebudou přehrávat plynule nebo je nebude možné přehrát, obrázky se budou stahovat pomalu nebo se nezobrazí, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu bude docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

2.20. **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístění Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).

2.21. **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně parafovaný dokument popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka,

2.22. **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.

2.23. **Účastník je** každý, kdo uzavřel s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací smlouvu o poskytování těchto služeb.

2.24. **Uživatel je** každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.25. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

2.26. **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

2.27. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby v rámci garantovaného rozhraní, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby.

2.28. **Závada Sítě** je takový stav zařízení Sítě Poskytovatele, která způsobí Závadu.

2.29. **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2.30. **Zadavatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

2.31. **Metropolitní datová síť** (dále jen „MDS“) je název pro označení telekomunikační sítě Poskytovatele.

**2.32Velkou odchylkou** se rozumí pokles rychlosti pod úroveň rychlosti stanovenou minimální zaručenou úrovní kvality služby. **Trvalou odchylkou** se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. **Pravidelně se opakující odchylkou** se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je povinen:

a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty;

b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;

c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;

d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo

pozastavení poskytování Služby podle článku 6.4 a 6.5 těchto Podmínek.

e) zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě nebo Specifikaci Služby.

f) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka.

g) zajistit po celou dobu smluvního vztahu sjednanou rychlost připojení na rozhraní ethernetového rozhraní rádiové jednotky (u bezdrátových jednotek), na optické/metalické zásuvce bytové jednotky (připojení optickým/metalickým kabelem). Za tímto rozhraním Poskytovatel rychlost negarantuje.

h) dodržovat telekomunikační tajemství.

3.2 Účastník je povinen:

a) řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy;

b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény),

tato úhrada je povinností Účastníka;  
d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby.

e) oznamovat Poskytovateli Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele, a to neprodleně, nejpozději do 2. dne od jejich zjištění.  
f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:  
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;

- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem instalace zařízení, oprav, údržby, deinstalaci zařízení;

- předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;

- zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;

- zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník

g) učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;

h) učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;

i) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;

j) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;

k) zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

#### **4. Cena Služeb, platební podmínky**

4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici u Poskytovatele nebo na [www.stylsoft.cz](http://www.stylsoft.cz) Je-li cena uvedena ve Smlouvě, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku. Cena dle ceníku je účtována spolu s DPH ve výši dle platného právního předpisu.

4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.

4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování pro Účastníka formou vystavení daňového dokladu / faktury nebo na základě Smlouvy takto:

a) jednorázové platby jsou ihned účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi;

b) pravidelné platby jsou účtovány předem. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;

c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;

e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;

f) variabilní platby jsou doúčtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle

metodiky měření stanovené Poskytovatelem následující měsíc;

g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.

h) pravidelné platby Služeb tvořené z více samostatných částí nebo Přípojek budou účtovány počínaje dnem předání části nebo Přípojky do užívání Účastníkovi.

4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.5. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem provedení změny Služby.

4.6. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

4.7. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený ve smlouvě a ke dni splatnosti. Splatnost jednorázových plateb je uvedena ve Smlouvě nebo instalačním protokole, splatnost pravidelných měsíčních služeb je stanovena vždy k 5. příslušného kalendářního měsíce, pokud se strany nedohodly jinak.

4.8. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započít pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.

4.9. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 110/2019 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.10. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka požadovat náklady spojené se zasláním upomínek a vymáháním pohledávek dle ceníku, a to včetně prokazatelných nákladů na služby advokáta před podáním žaloby. Dle nařízení vlády č.

351/2013Sb. činí výše nákladů spojených s uplatněním každé pohledávky 1200,- Kč.

4.11. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.12. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období při přerušení poskytování Služby MDS z důvodů závad veřejné telekomunikační sítě provozované Poskytovatelem, trvající nepřetržitě déle než 24 hodin, pokud za závadu mající za následek přerušení provozu Účastník neodpovídá, má Účastník právo na vrácení poměrné části ceny za Služby MDS. Doba pro výpočet poměrné části ceny za Služby MDS, která má být vrácena, se počítá od okamžiku, kdy Účastník závadu oznámil Poskytovateli.

4.13. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

4.14. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2. (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.15. Při změně výše poplatků se automaticky mění Smlouva. Poskytovatel Účastníkovi oznámí změnu výše poplatku ve lhůtě 1 měsíce před změnou s tím, že uživatel ve lhůtě do 14 dní před změnou oznámí, zda se změnou ceny souhlasí nebo zda smlouvu vypovídá. Neoznámení souhlasu a automatické placení zvýšených poplatků se pokládá za právoplatně provedenou změnu smlouvy. Neoznámení souhlasu a neplacení zvýšené ceny za Službu se pokládá za nesouhlas se změnou smlouvy. V tomto případě Poskytovatel může smlouvu ukončit odstoupením.

## 5. Jistota

5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:

- sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí

stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;

c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky stanovené ve Smlouvě;

d) při prohlášení úpadku na majetek Účastníka nebo při zastavení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;

e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost.

5.2. Výše jistoty se vypočte maximálně ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy.

5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodloužení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.

5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.

5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.

## 6. Rozsah poskytované Služby

6.1. Rozsah plnění poskytovaných Poskytovatelem v rámci Služby vyplývá z těchto Podmínek, Specifikace, Popisu Služby a Smlouvy. Služba je poskytována na území České republiky.

6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

6.3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám

došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.

6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.

6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.

6.7. Poskytovatel je oprávněn uplatňovat „opatření řízení provozu“. Tato mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, mohou omezit dostupnost některých služeb, omezit objem dat, a to především za účelem integrity sítě. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Uživatelé a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelé nejsou v tomto směru dotčena.

6.8. V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

6.9. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané

Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.

6.10. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

6.11. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

## 7. Podstatné porušení Smlouvy

7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě;  
b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;  
c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo částí takové ceny déle než 7 dní po datu splatnosti, může Poskytovatel okamžitě pozastavit poskytování Služeb;  
b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;  
c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;  
d) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;  
e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;  
f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;  
g) odepře Poskytovateli přístup k

technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;

h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.7 a čl. 6.8 Podmínek.

## 8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, náklady spojené s uplatněním pohledávky

8.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je povinen zaplatit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení. Pokud bylo z důvodu uvedeného v bodu 6.7 těchto Podmínek pozastaveno nebo omezeno poskytování Služby, je Poskytovatel oprávněn účtovat za tuto dobu smluvní pokutu ve výši měsíční paušální částky za poskytovanou Službu.

8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2, (i) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi v nejbližším příštím vyúčtování.

8.3. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

8.4. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8.5. Účastník zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10000,- Kč v případě neoprávněného užívání a připojování zařízení a počítačů do MDS, taktéž v umožnění příjmu a připojení třetí osoby.

8.6. V případě porušení platební povinnosti Uživatele je Poskytovatel oprávněn započíst/ použít případný přeplatek služby z předchozího období či předplacenou službu na nedoplatek, přičemž platí ust. §1932 obč. zákoníku, tj. nejprve se započtou náklady spojené

s uplatněním pohledávky, úroky z prodlení a posléze na nejstarší nedoplatek – jistinu a po uhrazení všech dlužných jistin na náhradu škody. Určí-li Uživatel, že plní nejdříve na jistinu, úročí se náklady spojené s uplatněním pohledávky i úroky.

## 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

9.3. Náhrada škody, v souladu s ustanovením tohoto čl. 9 Podmínek, bude poskytnuta Účastníkovi podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce jedné pravidelné měsíční částky, a to ve formě poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě.

9.4. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.

9.6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho dne od jejich zjištění, potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9.8. Účastník odpovídá Poskytovateli za veškerou škodu,

kteřá vznikla na instalačním zařízení Poskytovatele, bez ohledu na skutečnost, zda tato škoda vznikla zaviněním účastníka. Škodou se rozumí poškození zařízení, zničení zařízení, jeho odcizení či ztráta.

9.9. V případě nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace Poskytovatelem stanoví prováděcí vyhláška výši náhrady, na níž má v takovém případě Účastník nárok.

## 10. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

10.1. V případě, že Poskytovatel uzavřel se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

10.2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti převzetím Služby písemně stvrzeným ve Smlouvě či samostatném Předávacím protokolu.

10.3. K uzavření Smlouvy lze rovněž užit smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

10.4. Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů. V takovém případě je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout Účastníkovi v listinné či elektronické podobě informace o obsahu smlouvy.

10.5. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Za dodatek ke Smlouvě se považuje také nová Specifikace Služby, podepsaná Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

10.6. Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník

povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 20 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.

10.7. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

10.8. Do doby, než je smluvní vztah ukončen výpovědí, dohodou Účastníka a Poskytovatele, převodem práv a závazků dle bodu 10.7 těchto Podmínek, nebo dle bodu 4.2 Zvláštní části Podmínek, je Účastník povinen hradit platby za poskytování Služeb v souladu s čl. 4 těchto Podmínek.

10.9. Smlouva zaniká:

a) dohodou smluvních stran;  
b) výpovědí Účastníka z důvodu změny podmínek v neprospěch Účastníka (zvýšení ceny, zhoršení servisních podmínek, nové závazky Účastníka).

Podmínkou platnosti výpovědi je, že byla podána Účastníkem do 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem; Výpovědní doba činí 30 dnů. Pro případ, že podnikatel nezmění vlastní cenu služby (cenu bez DPH) a k navýšení nebo snížení výsledné ceny (ceny s DPH) dojde pouze v důsledku změny sazby DPH, je tato změna vynucena změnou právní úpravy a účastník nemá právo smlouvu bez sankce ukončit.

c) výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka činí 30 dnů.

d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě podstatného porušení dle čl. 7.2 (a) je toto prohlášení součástí Upomínky, účinky odstoupení nastávají dle podmínek v ní uvedených.

Výpověď počíná běžet od prvního dne po jejím doručení druhé straně. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

d) změnou poskytovatele služby

přístupu k internetu na základě žádosti Účastníka. Zákon o elektronických komunikacích v § 34a stanoví podmínky podání žádosti účastníka.

e) odstoupením od smlouvy uzavřené distančním způsobem. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací dle §63 odst. 1 zákona o elektr. komunikacích.

10.10

Pokud byla smlouva uzavřena na dobu určitou, je Poskytovatel povinen nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy informovat Účastníka o této skutečnosti a musí být vyzván k uzavření nové smlouvy sjednané na dobu neurčitou, přičemž ceny služeb jsou od tohoto data účtovány dle Ceníku poskytovatele platného ke dni účinnosti uzavření nové smlouvy, pokud se Účastník a Poskytovatel nedohodnou jinak.

10.11 Nastanou-li při instalaci a zprovoznění MDS včetně přípojky nepředvídané překážky, které Poskytovateli znemožní dodávku sjednaných služeb k datu dodávky a nedojde-li k dohodě smluvních stran o novém datu dodávky, nebo jinému individuálnímu ujednání, může provozovatel okamžitě ukončit platnost Smlouvy. V tomto případě vrátí Poskytovatel Účastníkovi všechny doposud zaplacené částky.

10.12 Dojde-li při poskytování MDS k ukončení platnosti smlouvy uzavřené mezi majitelem nebo správcem nemovitosti a Poskytovatelem MDS, zanikne k datu tohoto ukončení i platnost Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

10.13 V případě, že si adresát nevyzvedne nebo odmítne převzít zásilku adresovanou na poslední známou adresu, sjednává se, že zásilku adresát převzal a účinky doručení zásilky nastaly třetí den po odeslání zásilky.

10.14 Po skončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit Poskytovateli veškeré zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, a to neprodleně, nejpozději do 5 pracovních dnů po

skončení smluvního vztahu ve stavu v jakém jej převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebením. Nesplní-li účastník tuto povinnost je povinen nahradit v téže lhůtě Poskytovateli cenu tohoto zařízení, uvedenou ve Smlouvě nebo v instalačním protokole.

## 11. Zřizování a zrušení Služby

11.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskyvatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

11.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskyvatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady pouze Poskyvatel.

11.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.

11.4. O předání Služby do užívání Účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek Služby. Předávací protokol není nutný v případě, že předání Služby je stvrzeno oběma účastníky ve Smlouvě.

11.5. Dnem předání Služby Účastníkovi se rozumí den, který je uveden v oboustranně schváleném Předávacím protokolu jako datum předání do provozu. V případě pochybností (ztráta, neúplnost, nečitelnost Předávacího protokolu) nebo nepředání Předávacího protokolu Poskyvateli je za den předání Služby do užívání považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána.

11.6. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskyvatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.

11.7. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Účastník na

náhradním technickým řešením (technologíí s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskyvatel v prodlení.

11.8. Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.

11.9. Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

11.10 V případě žádosti Účastníka o změnu Poskytovatele je opouštěný poskyvatel služby přístupu k internetu povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

## 12. Závady a servisní zásahy

12.1. Poskyvatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby. Pokud však Uživatel využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb a služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v čl. 6.7 těchto Podmínek).

12.2. Poskyvatel se zavazuje u vybraných služeb zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.

12.3. Poskyvatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v

poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, a to v Poskytovatelem garantovaném rozhraní, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník. Poskyvatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ. Totožně na náklady účastníka zjistí závadu mimo jím garantované rozhraní a navrhne Účastníkovi vhodné řešení k jejímu odstranění,

12.4. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na Síti Poskytovatele, ale je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Účastníka, má Poskyvatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

12.5. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

12.6. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

12.7. Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskyvatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

12.8. Při poruše Sítě Poskyvatel odstraní tuto Závadu do 3 pracovních dnů od jejího začátku, pokud není dohodnuto smluvně jinak.

12.9. Poskyvatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služeb MDS v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování závad.

12.10. Poskyvatel je povinen oznámit v předstihu Účastníkovi (např. elektronickou poštou) omezení nebo přerušení poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

12.11. Hlášení Závady provede Účastník telefonicky, faxem, elektronickou poštou na pracoviště

Poskytovatele. Kontakt bude specifikován ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi písemně nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.

12.12. Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:

- a) identifikace zákazníka (název nebo IČO nebo číslo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem);
- b) identifikace místa Závady (adresa místa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
- c) popis Závady;
- d) datum a čas vzniku Závady;
- e) datum a čas nahlášení Závady;
- f) jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické/faxové spojení.

12.13. Pokud nelze Závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závady servisní zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby.

12.14. Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik zjištění Závady operátorem dohledu Sítě Poskytovatele (dále jen "Operátorem"), podle toho, co nastane dříve.

12.15. Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec Závady bude oznámen Účastníkovi telefonicky na číslo, určené Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Operátorem zkoušku funkčnosti Služby.

12.16. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti Služby MDS nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob.

### **13. Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob**

13.1. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S

osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

13.2. Zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník (fyzická osoba) je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli. V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

13.3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

13.4 Účastník může být telefonicky kontaktován za účelem marketingu pouze s jeho předchozím souhlasem, to neplatí pro kontakt Poskytovatele s Účastníkem ve věci smlouvy a její změny.

### **14. Stížnosti a připomínky Účastníků**

14.1. Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování služeb podle Smlouvy Poskytovatel vyřizuje v souladu s obecně závaznými právními předpisy a článkem 15 těchto Podmínek.

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

### **15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací**

15.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby.

15.2. Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem

písemně zmocněná (oprávněný zástupce),

15.3. Reklamace se uplatňují písemně na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamace lze uplatnit i faxem či osobně v provozovně Poskytovatele v jeho pracovní době. Reklamace nelze uplatnit elektronickou poštou.

15.4. Účastník má právo reklamovat poskytovanou službu (v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů), a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování poskytované služby nebo zpřístupnění vyúčtování přes webové rozhraní, jinak právo zanikne. Reklamace týkající se jiných závad musí být podány bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho dne od jejich zjištění Účastníkem, v opačném případě Účastník ztrácí nárok na uplatnění slevy Služby.

Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby na základě Smlouvy nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. V případě reklamace garantované rychlosti internet. služeb bude nejpozději do jednoho dne od jejího uplatnění provedena kontrola rychlosti v garantovaném rozhraní poskytovatelem a v případě důvodnosti opravena v definovaném rozhraní dle bodu 3.1 písm. g) těchto Všeobecných smluvních podmínek.

15.5. Zmešká-li Účastník v případě Reklamace Služeb fakturovaných na základě Smlouvy lhůtu k uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. O výsledku rozhodnutí o prominutí zmeškané lhůty uvědomí Poskytovatel reklamujícího nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení jeho žádosti.

15.6. Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy ke zmeškání lhůty došlo. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo dohodnuté záruční lhůty.

15.7. Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné



Reklamace:

a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření do 15-ti kalendářních dnů;

b) složitější případy Reklamací vyžadující technické šetření do 30-ti kalendářních dnů;

c) případy, které je třeba projednat se zahraničním provozovatelem, do 60-ti kalendářních dnů

15.8. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí:

a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo

b) ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

15.9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

15.10. V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace bude vrácená částka zvýšena o úrok z prodlení z dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., § 1968 občanského zákoníku).

15.11. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace vyúčtování cen za Služby, je oprávněn podat námitku bez zbytečného odkladu po doručení výsledku Reklamačního řízení u místně příslušného správního úřadu, kterým je místně příslušný odbor pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.

15.12. Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smlouvy se přijímají v sídle a provozovnách Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Podmínkami.

15.13. Je-li podstatou stížnosti Účastníka Reklamace, postupuje se při jejím vyřizování podle čl. 15 Podmínek bez ohledu na to, jak Účastník podání označil.

elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č.89/2012Sb., občanským zákoníkem v platném znění.

16.2. V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

16.3. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

16.4. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek nebo platného Ceníku služeb uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi na jeho poslední známou adresu nebo na elektronickou adresu jím sdělenou či uvedenou ve Smlouvě.

16.5. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

16.6 Při platbě dlužných částek bude zaplacená částka započtena nejprve na splatný úrok z prodlení, smluvní pokutu, dále na případný dlužný jednorázový poplatek a následně na pravidelné poplatky nebo poplatky s nejstarší lhůtou splatnosti.

16.7 Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem se za doručenou považuje písemnost:

a) předána a převzatá písemnost osobně

b) doručená subjektem poskytujícím poštovní služby

c) doručená jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut s Účastníkem, tj. zejména elektronickou poštou

16.8 V případě písemnosti doručených subjektem poskytujícím poštovní služby, se považuje písemnost za doručenou, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době. V případě, že si adresát nevyzvedne nebo odmítne převzít zásilku adresovanou na poslední známou adresu, má se za to, že zásilku adresát převzal a účinky doručení zásilky nastaly třetí den po odeslání zásilky.

16.9 V případě písemnosti doručených emailem se považuje písemnost za doručenou odesláním na adresu uvedenou Účastníkem jako kontaktní emailovou adresu.

16.10 Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou zveřejněny a volně přístupné na webových stránkách Poskytovatele –www.stylsoft.cz. Účastník před vznikem smluvního vztahu potvrdí, že se s nimi seznámil buď jejich podpisem v tištěné podobě, nebo elektronicky. V případě, že potvrdí jejich převzetí v tištěné podobě při vzniku smluvního vztahu a nevyjádří se k nim písemně či elektronicky na adresu sídla Poskytovatele do 3 dnů, má se za to, že s nimi souhlasí.

16.11 Poskytovatel si vyhrazuje jednostranně změnit tyto všeobecné smluvní podmínky. V takovém případě doručí upozornění na nové znění všeobecných podmínek Účastníkům, s nimiž byl smluvní vztah uzavřen dříve a bude trvat i po účinnosti změny všeobecných smluvních podmínek. Upozornění na změnu podmínek je třeba doručit některým ze způsobů uvedených v bodu 16.7 těchto všeobecných smluvních podmínek. Pokud Účastník smluvní vztah z tohoto důvodu nevyhoví dle bodu 10.9 písm. b) těchto podmínek, má se za to, že s jejich změnou souhlasí.

## 16. Ustanovení společná a závěrečná

16.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o

## Zvláštní část Podmínek

### Připojení k Metropolitní datové síti

#### 1. Přehled služeb MDS

1.1 Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (osobní počítače, síťové karty, anténa, software apod.), které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.

#### 2. Práva a povinnosti Účastníka

2.1. Účastník je povinen za poskytnuté Služby MDS řádně a včas platit, jakož i uhradit případné smluvené úroky z prodlení a smluvní pokuty uplatněné Poskytovatelem.

2.2. Účastník má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb MDS.

2.3. Účastník je povinen bezodkladně po vyzvání Poskytovatele zřízení Služby MDS převzít. V případě, že Účastník odmítne zřízené Služby MDS převzít, má se za to, že Účastník Služby MDS převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.

2.4. Účastník smí při využívání Služeb MDS používat pouze zařízení, která nenarušují provoz telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.

2.5. Účastník nesmí nic měnit na technickém zařízení veřejné telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat nebo je přemísťovat, nepřipojovat další zařízení, která k tomu nejsou určena nebo specifikována ve smlouvě.

2.6. Účastník se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky Poskytovatele při zrušení Služeb MDS nebo při ukončení Smlouvy.

2.7. Účastník se zavazuje bezodkladně, nejpozději do jednoho dne od jejich zjištění, ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízeních poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto

zařízení.

2.8. Účastník se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů, popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro splnění Smlouvy.

2.9. Účastník se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování Služeb MDS.

2.10. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb MDS. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití Služby MDS se považuje zejména:

a) zajištění si, nebo snaha zajistit si pro Služby jakékoliv prostředky nebo zařízení s úmyslem se vyhnout placení,

b) zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného uživatele Služeb MDS bez jeho souhlasu jakýmkoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokusu tak učinit, nebo

c) bráněním v používání Služeb MDS jiným uživatelům.

2.11. Účastník se zavazuje, že bude využívat Službu jen v rámci platných zákonů, v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami, a že ji nebude využívat k zaslání nevyžádané reklamy, elektronické pošty, dat, napadání a poškozování jiných počítačů a systémů. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení tohoto ustanovení, je oprávněn s okamžitou účinností ukončit poskytování Služby zákazníkovi. Účastník nese odpovědnost vůči Poskytovateli a třetím stranám za využívání svého připojení.

2.12. Obdrží-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje platné právo nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od Účastníka zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí.

2.13. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nemá možnost kontrolovat Účastníkovo využití Služby. Zároveň Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nepřijímá

odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití Služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele

2.14. Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy nad tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že Účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi dodatečnou cenu Služby ve výši platné v době poskytnutí této Služby.

2.15. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci Služby, způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla.

#### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Účastník bere na vědomí, že Metropolitní datová síť je postavena na zařízeních provozovaných ve volném frekvenčním pásmu, a to v souladu s generálním povolením zveřejněným v Telekomunikačním věstníku vydaném MDS ČR – ČTÚ dostupném na:

<http://www.ctu.cz/telekomunikacni-vestnik>.

3.2. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno, a tudíž může dojít nezávisle na vůli Poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. O této skutečnosti a postupu jejího řešení je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat uživatele. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje učinit veškeré potřebné kroky pro nápravu a obnovení poskytování služby se stanovenými parametry i jiným způsobem technického řešení. Za období snížené kvality či přerušení poskytování služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá Účastník nárok na uplatnění slevy, smluvní pokuty či náhrady škody.

3.3. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu se Smlouvou,

Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

3.4. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

3.5. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

#### **4. Zřízení a zrušení přístupu k Metropolitní datové síti**

4.1. Požadované datum zřízení přístupu, resp. změny uvedené ve Specifikaci Služby, je předpokládané datum registrace připojení. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka. Zřízení služby je akt písemně potvrzený Poskytovatelem a Účastníkem včetně času zprovoznění Účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

4.2. Účastník může písemně požádat o zrušení registrovaného a provozovaného pevného připojení k Metropolitní datové síti, a to minimálně 4 týdny před požadovaným termínem. Lhůta se počítá ode dne doručení písemného požadavku Poskytovateli. Pokud je to technicky možné, zruší Poskytovatel připojení k datu požadovanému Účastníkem.

#### **5. Registrace přístupu k Metropolitní datové síti**

5.1. Registrací přístupu k Metropolitní datové síti se Účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služeb Metropolitní datové sítě. Přitom jsou mu stanoveny uživatelská práva a povinnosti ujednané v jednotlivých smluvních dokumentech. Připojení k Metropolitní datové síti provede Poskytovatel po registraci přístupu účastnické přípojky k Síti.

5.2. Ode dne registrace k Metropolitní datové síti Poskytovatelem bude Poskytovatel Účastníkovi účtovat ceny a poplatky za služby spojené s užíváním Služeb tak, jak jsou uvedeny ve Smlouvě a v souladu s Podmínkami.

5.3. Nedošlo-li k prodlení při

zřizování přístupu k Metropolitní datové síti a není-li smluvně ujednáno jinak, připojí Poskytovatel přípojku ke dni Účastníkem požadovaného data připojení, resp. změny uvedené ve Specifikaci služby.

5.4. Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, připojí Poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka Účastníkem splněna.

5.5. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

Se všeobecnými podmínkami jsem byl seznámen(a)

.....  
Podpis účastníka