

## **Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací Theos, s.r.o.**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky smluvních stran ke Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi společností Theos, s.r.o. (dále jen „Poskytovatelem“) a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „Zákon“). Smlouvou se rozumí každá jednotlivá dílčí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (specifikace) uzavírána na základě rámcové smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky se rovněž přiměřeně uplatní na rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.2. Součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), Ceník služeb (dále jen „Ceník“), Popis Služby, Technická specifikace a Reklamační řád, jakož i Zásady zpracování osobních údajů. Veškeré smluvní dokumenty jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.theos.cz](http://www.theos.cz) (dále jen „internetové stránky“).

1.3. Podpisem Smlouvy vyjadřuje Účastník souhlas se všemi závaznými dokumenty, které jsou uvedeny ve Smlouvě a také v odst. 1.2 těchto VOP. Při uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Účastník potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy informován o podmínkách Smlouvy v rozsahu požadovaném § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

### **2. Definice pojmů**

2.1. „Agregací“ se rozumí maximální počet Uživatelů, kteří využívají kapacitu stejné přípojky k zařízení Poskytovatele. Pokud se připojí vyšší počet Uživatelů v jeden okamžik a všichni začnou stahovat objemnější soubory, může dojít k ovlivnění rychlosti internetového připojení, když Uživatel může očekávat delší časový úsek pro získání požadovaného obsahu z internetu. Může se jednat např. o situaci, kdy v případě online televizního vysílání (tzv. live stream) může dojít k automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu. Hodnota Agregace je udávána jako poměr.

2.2. „Aktivací“ se rozumí okamžik zprovoznění poskytovaných služeb.

2.3. „Aktivačním poplatkem“ se rozumí poplatek za Aktivaci zařízení (zprovoznění služeb), jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby.

2.4. „Ceníkem služeb“ se rozumí aktuální platný ceník Služeb zveřejněný a dostupný na internetových stránkách, v Kontaktních místech Poskytovatele a u obchodních zástupců Poskytovatele.

2.5. „Doručovací adresou“ se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících se Smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím Webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve Smlouvě.

2.6. „Internetovými stránkami“ se rozumí internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese: [www.theos.cz](http://www.theos.cz).

2.7. „Instalací“ se rozumí montáž Koncového či jiného zařízení u účastníka.

2.8. „Instalačním poplatkem“ se rozumí poplatek za Instalaci.

2.9. „Klientskou zónou“ se rozumí elektronické úložiště spravované Poskytovatelem a přístupné Účastníkovi prostřednictvím Webového rozhraní za použití jedinečného identifikátoru a alfanumerického hesla přidělených Poskytovatelem.

2.10. „Koncovým bodem sítě“ se rozumí fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele (dále jen „Koncový bod sítě“). Z pravidla se jedná o koncovou účastnickou zásuvku sítě v místě určeném pro poskytování Služeb, ke které se připojuje přijímací zařízení.

2.11. „Koncovým zařízením“ se rozumí zařízení v podobě optického převodníku či antény, které je nedílnou součástí komunikační sítě provozované Poskytovatelem a jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby.

2.12. „Kontaktní osoba“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy o poskytování služeb a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy o poskytování služeb a jednotlivých Technických specifikací v rozsahu jí delegovaných kompetencí.

2.13. „Malý podnikem“ se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost, bez ohledu na právní formu, který zaměstnává méně než 50 osob a jehož roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 10 milionů EUR.

2.14. „Mikropodnik“ se rozumí každý subjekt vykonávající hospodářskou činnost bez ohledu na právní formu, který zaměstnává méně než 10 osob a jehož roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 2 miliony EUR.

2.15. „Místem instalace“ se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Místo instalace je smluvními stranami sjednáno ve Smlouvě.

2.16. „Neziskovou organizací“ se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.

2.17. „Omezením Služeb“ se rozumí zamezení aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb.

2.18. „Poskytovatel“ je společnost Theos, s.r.o. se sídlem U Parku 205, 798 21 Bedihošť, IČ: 27722597

2.19. „Předávací protokol“ je smluvní dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který kromě konfigurace Služby obsahuje i skutečné datum předání Služby do provozu, popř. datum změny Služby.

2.20. „Shrnutí smlouvy“ je písemný dokument, který v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 a odst. 6 Zákona obdrží Účastník, který je v postavení spotřebitele anebo Účastník, který Poskytovateli před uzavřením Smlouvy doloží, že jej lze považovat za mikropodnik, malý podnik nebo neziskovou organizaci dle příslušného doporučení Evropské komise a zároveň se nezřekne svých práv, které mu plynou na základně ustanovení § 63 Zákona.

2.21. „Službou“ se rozumí služby poskytované společností Theos, s.r.o.

2.22. „Smlouva o poskytování služeb“ je písemný dokument, podepsaný Oprávněnými zástupci Poskytovatele a Účastníka, včetně příloh v dokumentu specifikovaných, které jsou jeho součástí.

Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu o poskytování služeb, se společně označují též jako smluvní strany.

2.23. „Smluvními dokumenty“ se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služby. Jedná se o Smlouvu o poskytování služeb a další dokumenty, na které Smlouva odkazuje.

2.24. „Smluvními podmínkami“ se rozumí Smlouva, tyto Všeobecné obchodní podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran a na které Smlouva odkazuje.

2.25. „Spotřebitelem“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.

2.26. „Účastník“ je pro účely těchto Obchodních podmínek fyzická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami.

2.27. „Všeobecnými obchodními podmínkami“ se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

2.28. „Vyšší mocí“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností Poskytovatele stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.

2.29. „Zájemcem“ se pro účely této Smlouvy rozumí fyzická osoba, která projevila zájem o Služby Poskytovatele.

2.30. „Zákaznické centrum“ je kontaktní místo Poskytovatele, které zajišťuje Účastníkem definovaným osobám první úroveň podpory, přijímá jejich požadavky, zveřejňuje informace o rozsahu a aktuálním stavu poskytovaných Služeb. Umístění zákaznického centra Poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.

2.31. „Zařízením účastníka“ se rozumí jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví Účastníka nebo třetí strany, používaný Účastníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj)

2.32. „Zvláštní ujednání“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

3.1. Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo v Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak.

### 3. Služba a její rozsah

Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě nebo v příslušné Technické specifikaci.

3.2. Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu: 3.2.1. zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet;

3.2.2. televizního vysílání: Služba televizního vysílání bude poskytována v rozsahu televizního vysílání dle nabídky, která bude vždy zveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele;

3.2.3. hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací;

3.2.4. další Služby nabízené Poskytovatelem na jeho internetových stránkách či jinak, pokud si její poskytování Poskytovatel a Účastník sjednali.

3.3. Hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací poskytuje Poskytovatel pouze dvěma způsoby: 3.3.1. kreditní systém volání – Účastník si zřídí telefonní číslo a využívá kreditu předplaceného na jeho zaregistrované telefonní číslo, přičemž se mu z předplaceného kreditu odečítá částka odpovídající ceně za uskutečněné volání podle Ceníku Poskytovatele. Podrobnosti může stanovit Smlouva.

3.3.2. paušální systém volání – Účastník si zřídí telefonní číslo a měsíčně platí minimální částku dle aktuálního Ceníku Poskytovatele (v případě, že zákazník minimální částku plnění neprovolá, automaticky se dopočítává do stanovené výše). Cena za volání může být Poskytovatelem snížena nebo zvýšena vždy v závislosti na souvisejících poskytovaných Službách nebo v závislosti na vývoji propojovacích poplatků.

3.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Právo změny rozsahu poskytované Služby dle předchozí věty zahrnuje právo Poskytovatele měnit složení dostupných TV programů v rámci poskytovaných televizních služeb.

### 4. Uzavření smlouvy

4.1. Návrh na uzavření Smlouvy uplatňuje zájemce o službu (dále jen „Zájemce“) písemně na některém z formulářů Poskytovatele, které jsou k dispozici v obchodních prostorách Poskytovatele nebo na jeho internetových stránkách.

4.2. Zájemce uděluje Poskytovateli souhlas ke kopírování a archivování dokumentů včetně dokladu totožnosti předložených Zájemcem za účelem uzavření a vedení Smlouvy a dále Zájemce souhlasí s tím, že Poskytovatel může ověřit platební historii Zájemce u úvěrového nebo jiného obdobného registru, který takové údaje zpracovává.

4.3. Na uzavření Smlouvy nemá Zájemce právní nárok a Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy po ověření Zájemce.

4.4. Pokud Poskytovatel akceptuje návrh Zájemce, zajistí jeho odeslání nebo předání zpět Zájemci. Smlouva je uzavřena dnem podpisu Smlouvy nebo v okamžiku doručení informace o akceptaci návrhu zájemci. Za informaci o akceptaci návrhu se považuje též zřízení požadované Služby. Účinnost Smlouvy

nastává aktivací příslušné Služby. Služba je aktivována na základě žádosti Účastníka a po vytvoření podmínek pro aktivaci Služby ze strany Účastníka. Před aktivací Služby je Účastník povinen zaplatit instalační poplatek sjednaný ve Smlouvě do 7 dnů od uzavření Smlouvy. Účastník je povinen umožnit zřízení Služby – provedení instalace. Nebude-li Služba aktivována z důvodů na straně Účastníka ve lhůtě 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy, smlouva zaniká a Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli storno poplatek ve výši uvedené v aktuálním Ceníku.

4.5. Smlouvu lze uzavřít pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. V takovém případě má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Formulář pro odstoupení od Smlouvy je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele. Odstoupí-li Účastník od Smlouvy a Poskytovatel již na jeho žádost započal s poskytováním služeb, je Účastník povinen uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně nebo emailem Poskytovateli.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je oprávněn zejména: 5.1.1. omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 14 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby a neuhradí dlužnou částku ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Poskytovatelem, případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;

5.1.2. požadovat po Zájemci doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.1.3. jednostranně měnit VOP, Ceník, Popis Služby, Technickou specifikaci a Reklamační řád; o takové změně je povinen Účastníka informovat, a to vše nejméně 1 měsíc předtím, než změna vstoupí v platnost. Pokud se jedná o podstatnou změnu, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je poskytovatel povinen Účastníka prokazatelně informovat způsobem, kterým je doručováno vyúčtování a Účastník má práva od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí a Smlouva končí okamžikem, kdy změna vstupuje v platnost; to neplatí v případě, pokud jsou pro Účastníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy s neutrálními dopady, pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“);

5.1.4. postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy na nového Poskytovatele při zachování stejných nebo lepších podmínek, které jsou sjednané ve Smlouvě. Účastník s postoupením Smlouvy souhlasí a se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí;

5.1.5. požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiných záruk na veškeré poskytované Služby.

5.2. Poskytovatel se zavazuje zejména:

5.2.1. poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy;

5.2.2. informovat o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách poskytovaných Služeb;

5.2.3. umožnit Účastníkovi seznámit se s podmínkami poskytování Služeb;

5.2.4. umožnit Účastníkovi hlášení poruch;

5.2.5. odstraňovat poruchy vzniklé v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné Účastníkem, a to na jeho náklady. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;

5.2.6. provozovat a udržovat síť Poskytovatele v řádném technickém a provozním stavu v souladu s příslušnými právními předpisy;

5.2.7. informovat Účastníka o omezení, přerušení, změnách a nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

## 6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Účastník je oprávněn zejména: 6.1.1. řádně užívat Službu v souladu se Smlouvou;

6.1.2. podat žádost o změnu Smlouvy, kterou Poskytovatel do 7 dnů schválí nebo odmítne;

6.1.3. ohlašovat poruchy Služby;

6.1.4. obracet se na zákaznické centrum Poskytovatele;

6.1.5. žádat o sdělení informací o poskytovaných Službách, jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování.

6.2. Účastník je povinen zejména:

6.2.1. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2. písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů do 14 dnů ode dne vzniku změny. V případě, že tak neučiní, nese druhá strana odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení;

6.2.3. neprovádět změny na zařízeních v síti Poskytovatele, včetně koncového bodu sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat;

6.2.4. užívat Službu pouze prostřednictvím zařízení, která byla řádně schválena k užívání na území České republiky. Účastník odpovídá za stav svého zařízení připojeného na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;

6.2.5. užívat Službu způsobem, který je v souladu s podmínkami Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě Poskytovatele či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;

6.2.6. bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neumožnit užívání Služeb za úplatu třetím osobám mimo přípojné místo (bytovou jednotku), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak;

6.2.7. chránit svá přístupová jména, kódy a hesla přidělená Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služeb a nesdělít je ani jinak nezpřístupnit třetí osobě;

6.2.8. užívat zařízení Poskytovatele s péčí řádného hospodáře a v případě ztráty zařízení nebo podezření z vyzrazení přihlašovacího jména, kódů či hesel, které Účastník nemá možnost změnit, neprodleně

informovat o této skutečnosti Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl přijmout nezbytná opatření k zamezení zneužití Služeb;

6.2.9. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k zařízením Poskytovatele;

6.2.10. na základě výzvy Poskytovatele učiněné z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služby dostavit se do některé z provozoven Poskytovatele;

6.2.11. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před aktivací Služby;

6.3. Účastník se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Účastník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou Účastníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu.

6.4. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou Účastníkovi zapůjčena, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení Smlouvy.

6.5. V případě zjištění závadného stavu dodávky objednaných Služeb je Účastník povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost Poskytovateli. Došlo-li za účelem odstranění Účastníkem ohlášeného závadného stavu k výjezdu technika Poskytovatele a následně diagnostikována příčina na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady marného servisního výjezdu.

## 7. Vyúčtování a reklamace

7.1. Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené ve Smlouvě a Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Zákonný zástupce, který uzavřel smlouvu za osobu, která není plně svéprávná, je zavázán uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s touto osobou.

7.2. Ceny za poskytované Služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby.

7.3. Ve vyúčtování je uvedena cena Služeb poskytnutých v příslušném zúčtovacím období, popřípadě jiných plnění poskytnutých Účastníkovi. Zúčtovací období za poskytování služeb je uvedeno ve Smlouvě. Splatnost vyúčtování je 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Vyúčtování se vystavuje na počátku zúčtovacího období.

7.4. Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě a zasílá ho na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. Tištěné vyúčtování bude vystaveno pro zákazníky bez udané e-mailové adresy nebo na výslovnou žádost Účastníka za cenu stanovenou v Ceníku.

7.5. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a/nebo neplní další smluvní

podmínky a nesjedná nápravu ani v dodatečné 7denní lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

7.6. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu dle Ceníku.

7.7. Účastník je oprávněn reklamovat u Poskytovatele vyúčtování ceny či poskytnutí vadné Služby. Práva a povinnosti Účastníka při podávání a vyřizování reklamace Služeb je uvedena v Reklamačním řádu Poskytovatele, který je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele a ve všech provozovnách Poskytovatele.

## 8. Trvání a zánik smlouvy

8.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

8.2. Smlouvu lze taktéž sjednat na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím posledního celého kalendářního měsíce, dle délky smluvního vztahu, na kterou byla Smlouva uzavřena. Přesná délka smluvního vztahu (počet měsíců) je specifikována ve Smlouvě. Smluvní vztah zaniká vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.

8.3. Poskytovatel bude nejpozději jeden (1) měsíc před ukončením Smlouvy informovat Účastníka o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Nesdělí-li Účastník prokazatelně svůj souhlas s tím, aby Smlouva byla prodloužena opět na dobu určitou, nejpozději poslední den trvání smluvního vztahu, pak platí, že se Smlouva automaticky prodlužuje na dobu neurčitou. Při prodloužení smluvního vztahu je smluvní vztah podřízen Ceníku platnému ke dni prodloužení Smlouvy.

8.4. Při ukončení Smlouvy podle bodu 8.2 v případě, že je místo Smlouvy původní uzavřena s Účastníkem nebo s osobou žijící s ním ve společné domácnosti (např. manžel, manželka, druh, družka, partner, potomci) Smlouva nová se stejným nebo vyšším celkovým plněním, nehradí Účastník žádné Aktivační poplatky.

8.5. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.

8.6. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností: 8.6.1. jestliže Poskytovatel pozbude oprávnění poskytovat objednané Služby;

8.6.2. jestliže bude na Účastníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení;

8.6.3. jestliže je Účastník v prodlení se zaplacením nejméně dvou po sobě jdoucích úhrad za poskytnuté Služby po lhůtě jejich splatnosti i poté, co jej Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení, ne kratší než jeden týden;

8.6.4. jestli Účastník neuhradil v průběhu trvání Smlouvy 3 jakékoli vystavené faktury ve lhůtě jejich splatnosti a Poskytovatel na tuto skutečnost Účastníka upozornil;

8.6.5. jestliže Účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti;

8.6.6. z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele, které Poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nebude mezi stranami dohodnuto jinak;



8.6.7. jestli Účastník neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména pokud Účastník neumožnil instalaci Koncového zařízení v Místě instalace nebo vlastník domu v Místě instalace neposkytne souhlas nebo neumožní umístění zařízení potřebného pro poskytování služeb;

8.7. Účastník je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit pro případ, že Poskytovatel přestane neoprávněně poskytovat Služby déle než 30 dní.

8.8. Účastník je dále oprávněn Smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelně za Služby hrazených cen učiněnou Poskytovatelem.

8.9. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu i bez udání důvodu, a to i tehdy, byla-li uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být písemná a doručena Poskytovateli na jeho doručovací adresu v souladu s VOP.

8.10. Smluvní strany sjednávají, že výpovědní doba, není-li sjednána doba kratší, činí třicet (30) dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena. V případě, že Účastník neoznačí, kterou službu vypovídá nebo naopak označí všechny odebírané Služby, platí, že vypovídá celou Smlouvu, jinak platí, že vypovídá jen ty Služby, které v písemné výpovědi označil.

8.11. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné platby za Služby, popř. jiné poplatky dle Smlouvy, a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové platby řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků, smluvních pokud, úroků z prodlení a náhrad škod vzniklých na základě Smlouvy po dobu jejího trvání.

8.12. Při ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

8.13. Na písemnou žádost Účastníka je Poskytovatel povinen vždy sdělit celkovou a přesnou výši dlužné částky vzniklé předčasným ukončením smlouvy na dobu určitou.

8.14. V případě prodlení Účastníka se splněním některé z povinností dle předešlého odstavce je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

8.15. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník Poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí Poskytovatele uvést v omyl. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Služby užívá jiná osoba odlišná od Účastníka bez souhlasu Poskytovatele, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost.

8.16. Jde-li o Smlouvu s Účastníkem v postavení spotřebitele, která byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání či prostřednictvím komunikace na dálku (distančním způsobem) je Účastník oprávněn odstoupit od takové Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli smluvní sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Poskytovatel taktéž Účastníka - spotřebitele v dostatečném předstihu informoval o podmínkách a postupech pro případné uplatnění tohoto práva, tj. odstoupení od smluvního vztahu s Poskytovatelem, a to písemným odstoupením doručeným na adresu Poskytovatele, když vzorový formulář pro odstoupení je na webové stránce Poskytovatele. Pokud nedojde k odstoupení od Smlouvy Účastníkem - spotřebitelem v rámci tímto odstavcem stanovené lhůty, zůstává Smlouva platnou a účinnou.

8.17. Účastník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy pro případ, že by Poskytovatel na výslovnou žádost Účastníka zahájil poskytování Služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení nebo Účastník - spotřebitel již za tyto Služby uhradil vyúčtovanou cenu.

8.18. Účastník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy v případě, jedná-li se o Službu, která byla již provedena s jeho souhlasem podle §1837 písm. a).

8.19. Účastník je oprávněn navrhnout Poskytovateli uzavření dohody o předčasném ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel není povinen návrh Účastníka přijmout nebo může podmínit přijetí návrhu zaplacením přiměřeného odstupného.

8.20. Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění povinností vyplývajících ze Smluvních dokumentů.

8.21. V případě úmrtí Účastníka po předložení úmrtního listu nebo čestného prohlášení pozůstalých zaniká smluvní vztah dnem smrti Účastníka. Využívaly-li však osoby, které se zemřelým Účastníkem sdílely domácnost, Služby i po smrti Účastníka, jsou povinny tyto Služby Poskytovateli uhradit z titulu bezdůvodného obohacení.

8.22. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen vytvořit Poskytovateli podmínky k demontáži zařízení instalovaného Poskytovatelem. K demontáži zařízení je oprávněn výlučně Poskytovatel. Účastník nesmí sám demontovat zařízení, pokud tak učiní, nebude zařízení přijato zpět a Účastník bude povinen nahradit jeho plnou pořizovací cenu. Nevytvoření podmínek k demontáži zařízení do 14 dní od ukončení platnosti Smlouvy zakládá právo Poskytovatele na smluvní pokutu ve výši 4.000,-Kč. Pokud Účastník nevrátí zařízení nebo je vrátí poškozené, je povinen nahradit Poskytovateli škodu, která Poskytovateli vznikne, a vedle škody rovněž smluvní pokutu ve výši 2.000,-Kč.

## 9. Odpovědnost za škody

9.1. Poskytovatel neodpovídá za dodržení úrovně kvality Služeb či závady na sítích jiných operátorů, ani za přerušení dodávky Služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.

9.2. Uskuteční-li Poskytovatel z důvodu odstranění Účastníkem ohlášené závady marný výjezd servisního technika, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady takového zásahu, byla-li závada způsobena porušením smluvních ujednání Účastníkem (např. odst. 6.5. těchto VOP).

9.3. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto VOP. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

9.4. Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Účastníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 63 odst. 1. písm. k) výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako závada Služby.

9.5. Poskytovatel neručí Účastníkovi za případné poškození nebo zničení cizí věci a za škody a újmy na zdraví, případně smrt, ke kterým dojde nesprávnou nebo neodbornou manipulací s přijímacím, nebo koncovým zařízením.

9.6. Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy Účastník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

## 10. Omezení provozu sítě, vyřazení sítě z provozu

10.1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a specifikaci služeb.

10.2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit či dočasně přerušit poskytování sjednaných Služeb. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení sítě hrozí nebezpečí přetížení sítě. Lze-li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní Poskytovatel Účastníka na plánované výpadky poskytované Služby zveřejněním informace na vývěsní desce internetových stránek Poskytovatele či jiným vhodným způsobem. Takové omezení nebude mít dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

10.3. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.

10.4. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných Účastníkovi, pokud Účastník porušuje Smlouvu (včetně například VOP), nebo je v prodlení s úhradou vyúčtování i po uplynutí náhradní lhůty, užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice, je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům. Omezení, nebo přerušení poskytovaných služeb nemá vliv na smluvní povinnosti Účastníka a Účastník je povinen platit sjednanou cenu, i pokud je nemůže využívat z důvodu uvedených v tomto článku, a to do doby odstranění závadného stavu nebo do okamžiku ukončení Smlouvy.

## 11. Zpracování a ochrana osobních údajů a řešení sporů

11.1. Zpracování a ochrana osobních údajů se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a navazujícími zákony České republiky. Informace pro Účastníky o zpracování osobních údajů (zahrnující mj. rozsah, účel a dobu zpracování, a dále přehled práv Účastníka a možnosti jejich uplatnění) jsou k dispozici v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ dostupném na internetových stránkách Poskytovatele a v kontaktních místech Poskytovatele.

11.2. Případné spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Účastník – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad a mimo jeho působnost případně též Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy. Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete zde: <http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>; <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Nežli bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, Poskytovatel doporučuje Účastníkovi nejdříve využít kontakt na Poskytovatele pro vyřešení nastalé situace.

## 12. Přenositelnost telefonního čísla a volba operátora

12.1. V případě hlasové služby a mobilní služby má Účastník možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k Poskytovateli i se svým telefonním číslem. Účastník má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. Na přenesení telefonního čísla se podílí Účastník, nový poskytovatel telefonní služby (dále též „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel telefonní služby (dále též „opouštěný poskytovatel“).

12.2. Přenesení čísel dle tohoto odstavce není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel lze přenos realizovat jen v rámci určeného území.

12.3. Přenesení telefonního čísla je bezplatné.

12.4. Ověřovací kód Účastníka potřebný pro přenos čísla je v případě Smluv na poskytování telefonních služeb uveden ve Smlouvě a/nebo je Účastníkovi dostupný v Klientské zóně.

12.5. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o přenesení telefonního čísla přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum přenesení telefonního čísla a další náležitosti Smlouvy. Na základě žádosti o přenos svého telefonního čísla k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

12.6. Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o přenos čísla k Poskytovateli na všech klientských centrech Poskytovatele uvedené na webových stránkách Poskytovatele. Žádost o přenos telefonního čísla musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje Účastníka;
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- identifikaci přenášeného čísla, případně čísel;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo Účastníka;
- ověřovací kód Účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem (dále jen „OKÚ“);
- den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

12.7. Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li Účastník na výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.

12.8. Účastník zároveň s podáním žádosti o přenesení svého telefonního čísla uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datu přenesení čísla. Poskytovatel má právo podmínit poskytování mobilní služby poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.

12.9. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze Smlouvy.

12.10. Na základě žádosti o přenesení telefonního čísla dojde k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o přenesení

telefonního čísla. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku závazku ze Smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost Účastníka. Přejímající poskytovatel opouštěného poskytovatele vyrozumí o žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla nejpozději následující pracovní den po obdržení této žádosti.

12.11. Pro úspěšné zakončení přenosu telefonního čísla a aktivaci přeneseného čísla je třeba vyměnit v době naplánovaného přenesení čísla SIM kartu opouštěného poskytovatele služby za SIM kartu Poskytovatele.

12.12. Za účelem realizace přenosu telefonního čísla Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory.

12.13. Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech.

12.14. Pro všechna čísla přenášená na základě jedné žádosti a pod jedním OKÚ, musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu s přenesením čísla lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data přenesení čísla.

12.15. Přejímající poskytovatel i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o přenos čísla v případě, že: 12.15.1. telefonní číslo je již obsaženo v jiné žádosti či objednávce;

12.15.2. existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;

12.15.3. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

12.16. Přeje-li si Účastník přenést své číslo od Poskytovatele k jinému poskytovateli služby, Účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o přenesení čísla. Přejímající poskytovatel služeb provádí přenesení čísla podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby.

12.17. Na základě žádosti o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli služby dojde k ukončení Smlouvy ve vztahu k přenášenému telefonnímu číslu a k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u Poskytovatele, a to počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel vyrozumí opouštěného poskytovatele o žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník může požádat o přenesení čísla i poté, co již podal výpověď (popř. bylo jinak stanoveno datum ukončení poskytování služeb).

12.18. Pokud nebude žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

12.19. Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito Podmínkami. V případě že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více telefonních čísel, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu telefonních čísel o jejichž přenesení Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá i nadále.

12.20. Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

12.21. Využívá-li Účastník, který je spotřebitelem, u Poskytovatele předplacené služby, Poskytovatel na žádost takového Účastníka podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy vrátí Účastníkovi zbývající zůstatek předplatného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku Poskytovatele.

12.22. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

12.23. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného Poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín oprav ya instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku a každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

### 13. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

13.1. Každý Účastník, který o to požádá, může změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Využije-li Účastník právo podle tohoto odstavce, dojde k zániku dotčeného závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

13.2. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je uveden ve Smlouvě a/nebo je Účastníkovi dostupný v Klientské zóně.

13.3. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je iniciována Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli a sjedná s ním datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu a další náležitosti smlouvy. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k přejímajícímu poskytovateli dojde k ukončení smluvního vztahu u opouštěného poskytovatele.

13.4. Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele služby k Poskytovateli, může požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu k Poskytovateli na všech klientských centrech Poskytovatele uvedených na webových stránkách Poskytovatele. Žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje Účastníka;
- obchodní firmu (název) opouštěného poskytovatele;
- identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu;
- e-mail a kontaktní telefonní číslo Účastníka;
- ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;

- den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout.

13.5. Poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li Účastník na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

13.6. Účastník zároveň s podáním žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uzavře s Poskytovatelem Smlouvu, ve které se dohodnou na datum změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel má právo podmínit poskytování služby přístupu k internetu poskytováním dalších služeb elektronických komunikací.

13.7. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a Účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.

13.8. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

13.9. Pro úspěšné zakončení přenosu změny poskytovatele služby přístupu k internetu je třeba provést instalaci služby.

13.10. Za účelem realizace změny poskytovatele služby přístupu k internetu Účastník uděluje Poskytovateli plnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Účastníka ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi poskytovateli.

13.11. Pro všechny služby přenášené na základě jedné žádosti musí být pro jejich přenesení zvoleno stejné datum. Smlouvu se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu lze u Poskytovatele zrušit do okamžiku závazného naplánování data takové změny.

13.12. Přejímající poskytovatel i opouštěný poskytovatel jsou oprávněni odmítnout žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu v případě, že: 13.12.1. některý z nich eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu;

13.12.2. je v objednávce změny poskytovatele služby přístupu k internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

13.12.3. objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu neobsahuje údaje podle odst. 13.4. těchto podmínek.

13.13. Přeje-li si Účastník přenést svou službu přístupu k internetu od Poskytovatele k jinému poskytovateli služby, Účastník doručí nově zvolenému poskytovateli služby jakožto přejímajícímu poskytovateli žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Přejímající poskytovatel služeb provádí změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.

13.14. Na základě žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Účastníka může být okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

13.15. Pokud nebude žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu doručena přejímajícímu poskytovateli nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování dotčené veřejně dostupné služby elektronických komunikací, není ve vztahu k dotčené službě zaručeno nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

13.16. Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenést více svých služeb. Každé z těchto služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že se Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem vztahuje na více služeb přístupu k internetu, přičemž Účastník žádá o přenesení pouze části služeb přístupu k internetu dle Smlouvy, Smlouva zaniká pouze v rozsahu služeb, o jejichž změnu Účastník zažádal, přičemž ve zbývajícím rozsahu trvá i nadále.

13.17. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.

13.18. Je-li to technicky proveditelné a pokud Účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

13.19. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

13.20. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba k přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

#### 14. Klientská zóna

14.1. Klientská zóna je zákaznický portál přístupný na webových stránkách poskytovatele, pomocí kterého může zákazník získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, získat vyúčtování, komunikovat s příslušnými odděleními poskytovatele a měnit parametry Smlouvy.

14.2. Do klientské zóny má zákazník přístup po zadání a) svého klientského čísla, které mu je přiřazeno při uzavření Smlouvy, a dočasného hesla s omezenou platností, které obdrží od poskytovatele formou SMS zprávy zaslané na kontaktní telefonní číslo zákazníka, nebo b) jména a hesla, které si zákazník sám určí v klientské zóně. Zákazník je povinen ochraňovat své přístupové údaje před zneužitím, zejména je zákazník nesmí sdělovat třetím osobám. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou zákazníkovi z důvodu zneužití jeho přístupových údajů či mobilních telefonů.

14.3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu může být doručováno i prostřednictvím klientské zóny.



## 15. Závěrečná ustanovení

15.1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně nebo formou elektronické pošty.

15.2. Právní vztahy mezi smluvními stranami, které jsou založeny Smlouvou, které však Smlouva výslovně neupravuje, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky, zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o elektronických komunikacích.

15.3. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality či ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.

15.4. Zdánlivost, neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí zdánlivé, neplatné nebo neúčinné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.

15.5. V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

15.6. Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

15.7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2022 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných obchodních podmínek.

Účastník svým podpisem potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. (Případná absence podpisu není důkazem opaku a nemá vliv na platnost uzavřené Smlouvy – závaznost těchto VOP a seznámení se s nimi Účastník stvrzuje též ve Smlouvě.)

Podpis účastníka: .....