

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

účinné od 1. 3. 2018

ČI. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „**VP**“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) společnosti Theos, s.r.o., se sídlem Bedihošť, U Parku 205, PSČ 798 21, IČ: 27722597, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vl. 54581 (dále jen „**poskytovatel**“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („**ČTÚ**“) č. 3773, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**NOZ**“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), na území České republiky.
2. VP, Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, Reklamační řád služeb, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na www.theos.cz/dokumenty tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „**smluvní podmínky**“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy, po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.
4. **Definice pojmů:**
 - a) **adresa připojení** – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení a je současně místem instalace;
 - b) **aktivační poplatek** – jednorázová cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši uvedené ve smlouvě nebo v platném ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy (nejpozději však do 10-ti dnů ode dne podpisu smlouvy). Aktivační poplatek nezahrnuje náklady na zřízení koncového bodu sítě a vybudování infrastruktury, ale pouze práce spojené s instalací.
 - c) **Služba Internet** – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny na www.theos.cz.
 - d) **Ceník** – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na www.theos.cz.
 - e) **data** – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
 - f) **IP adresa** – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
 - g) **koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, server uživatele apod.);
 - h) **koncový bod sítě (služby)** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;
 - i) **minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb** – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
 - j) **minimální zaručená úroveň kvality služeb** – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na www.theos.cz. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 33 % minimální nabízené úrovně poskytovaných služeb, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak.
 - k) **odpojení služby** – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
 - l) **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;
 - m) **protokol TCP/IP** – je skupina technických definic specifikujících komunikaci mezi elektronickými zařízeními.
 - n) **porucha (závada) poskytované služby** – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem na technickou podporu poskytovatele.
 - o) **síť elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“);
 - p) **technická podpora poskytovatele** – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 608 830 036, email: internet@theos.cz (viz www.theos.cz/kontakty). Prostřednictvím technické podpory a jsou poskytovány také **služby zákaznické podpory** uživatelům služeb; zákaznická podpora je dále poskytována také v sídle poskytovatele, kde lze rovněž získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
 - q) **účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;

- r) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník;
- s) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

ČI. II PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

- Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele.
- Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-Kč.
- Uživatel není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.
- Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o **změně údajů**, týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně nebo písemně na adrese sídla poskytovatele, e-mailem na internet@theos.cz nebo telefonicky.
- Účastník si při uzavření smlouvy může zvolit adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (**korespondenční adresa**); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
- Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat **kontaktní e-mail** uvedený ve smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento email se považuje za doručenou.
- V případě **uzavření smlouvy** resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u účastníka, který je spotřebitelem, **distančním způsobem** (mimo obchodní prostory poskytovatele či prostředky komunikace na dálku) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele; přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy zasláním na e-mail. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici v sídle poskytovatele, případně na www.theos.cz. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
- Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
- Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.
- Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení** potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VoIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.
- Veškerá **technická zařízení a infrastruktura vybudovaná poskytovatelem umožňující využívání služby je ve výhradním vlastnictví poskytovatele**, který je oprávněn tato dle potřeby měnit, doplňovat, přemisťovat nebo upravovat. Výjimku z výhradního vlastnictví poskytovatele tvoří infrastruktura a mikrovlnná zařízení vybudovaná a pořízená na náklady uživatele. Uživatel se dnem podpisu smlouvy stává provozovatelem zařízení určeného pro příjem služeb Internet a je plně odpovědný za jeho stav, nastavení a použité frekvence.
- Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní **zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel** (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení

smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy (položka Hodnota zařízení) a současně uhradit poplatek za demontáž zařízení ve výši dle platného Ceníku. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.

13. **Uživatel zajistí písemný souhlas (dále jen „Souhlas“) majitele objektu** s prováděním prací souvisejících s poskytováním objednaných služeb, instalací, opravou, údržbou apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nutné, také v dalších prostorách objektu, ve kterém se nachází místo poskytování služby. Pokud je uživatel současně majitelem objektu, je uzavřená smlouva zároveň i souhlasem s uvedenými podmínkami s umístěním zařízení ve smyslu příslušného ustanovení ZoEK. Uživatel zajistí dále poskytovateli všechny nezbytné podmínky pro úspěšnou instalaci služby, zejména pak přístup k napájení 220 V, možnost uzemnění anténního stožáru, antény a zařízení (např. k bleskosvodu) a vhodné místo pro instalaci zařízení. Pokud poskytovatel nemůže mikrovlána zařízení uzemnit, protože objekt nemá instalované zemnění (bleskosvod), v případě poruchy zařízení vlivem bouřky uhradí uživatel poskytovateli veškeré náklady spojené s odstraněním poruchy zapůjčeného zařízení poskytovateli. Pokud je přípojné vedené pronajato poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání poskytovatele s touto třetí stranou. Pokud majitel objektu požaduje za umístění zařízení jakoukoliv formu finančního či nefinančního plnění, je toto plnění řešeno samostatnou smlouvou mezi poskytovatelem a majitelem objektu (v případě, že k uzavření takové smlouvy z jakýchkoliv důvodů nedojde, není poskytovatel povinen zahájit poskytování služby).
14. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:

- a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
- b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
- c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
- d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s rozesíláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek v prokazatelné výši.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel **zřídí (aktivuje) službu ve lhůtě uvedené ve smlouvě (datum uvedení do provozu)**, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
3. **Důsledky neplacení cen za služby:** poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby platí soustavně opožděně, tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, anebo soustavně neplatí, tj. nezaplatil nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, zajistit, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratším než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.
4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).
6. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a

obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.

7. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele).
Pokud **službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele** (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy, snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
8. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).
9. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.
10. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).
11. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní e-mail nebo písemně.

Čl. III REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
2. Reklamacie se uplatňují písemně na adrese sídla poskytovatele nebo elektronicky na: internet@theos.cz. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
3. **Reklamacie na vyúčtování ceny služby** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a účastník se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. **Reklamacie na poskytnutou službu** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Po splnění těchto povinností a uspokojení práv uživatele není poskytovatel povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
10. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace,

omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

11. Další podmínky při vyřizování reklamací stanoví reklamační řád poskytovatele zveřejněný na www.theos.cz/dokumenty.

ČI. IV SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. **Platnost smlouvy:** smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů).
2. **Účinnost smlouvy:** smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby, datum uvedení služby do provozu uvedené ve smlouvě). Datem uvedení služby do provozu je den předání služby a demonstrace funkční služby uživateli nebo osobě pověřené uživatelem. Předání služby připojení k síti Internet probíhá na rozhraní Ethernet RJ45, pokud není ve smluvních podmínkách definováno jinak.
3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu nebo e-mailem).
4. **Doba, na kterou je smlouva uzavřena:** smlouva se uzavírá na dobu neurčitou anebo na dobu určitou uvedenou ve smlouvě v délce 12/24 měsíců (dále jen „minimální doba trvání“ nebo „minimální doba“). Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
5. **Smlouva na dobu určitou a její prodloužení:** pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje účastníka, který je spotřebitelem způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a možnosti jejího prodloužení na stejnou dobu, na jakou byla smlouva uzavřena. Pokud účastník neudělí svůj souhlas s prodloužením smlouvy, přechází smlouva uplynutím sjednané doby bez dalšího na dobu neurčitou s tím, že ceny služeb jsou počínaje dnem přechodu smlouvy na dobu neurčitou účtovány ve výši dle Ceníku poskytovatele platného ke dni přechodu smlouvy na neurčitou. V případě účastníků se smlouvou na dobu určitou, kteří nejsou spotřebiteli (tj. smlouva je uzavírána na IČ) se smluvní strany dohodly, že pokud účastník nevyjádří nejpozději 30 dnů před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva bez dalšího o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena; toto ujednání lze použít i opakovaně.
6. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou **výpovědí**.
7. V případě **uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena anebo po minimální dobu trvání uvedenou ve smlouvě** a zavazuje se tedy po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvu nevyprovědět; porušení této povinnosti (smlouvu nevyprovědět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu.
Výše smluvní pokuty:
 - a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli, je určena jako jedna pětina součtu měsíčních paušálů, zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna pětina součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy a koncem sjednané doby či minimální doby trvání).
 - b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby či minimální doby trvání).Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem).
Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
8. **Výpovědní doba** činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adresu sídla poskytovatele, tj. osobně nebo zaslána doporučenou poštou na adresu sídla poskytovatele.
9. Účastník je oprávněn žádat **změnu nebo doplnění poskytovaných služeb**, a to telefonicky, písemně či e-mailem. Žádost musí obsahovat identifikační údaje účastníka a popis požadovaných změn. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
10. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.

11. Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s poskytovatelem v případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování a současně zveřejnění informací o změně v každé své provozovně a na www.theos.cz, to vše nejméně 1 měsíc před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.
12. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
13. Odstoupení od smlouvy: v případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou a pokud tato strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden, je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.
14. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:
 - v případě prodloužení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
 - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
15. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel – smlouva není uzavírána na IČ), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na adrese jeho sídla.. Formulář pro odstoupení je k dispozici na www.theos.cz.

ČL. V CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný v sídle poskytovatele a na www.theos.cz. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).
2. **Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele** nebo složení hotovosti poskytovateli. Pokud není ve smlouvě, ceníku, na vyúčtování nebo v těchto VP uvedeno jinak, **jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování**. Způsob platby cen za poskytnuté služby může být dohodnut ve smlouvě.
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude předkládat účastníkovi vyúčtování ceny za poskytnuté služby v elektronické formě (e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě). Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (detailní vyúčtování služby je k dispozici v sídle poskytovatele či na vyžádání je možnost jeho zaslání e-mailem). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby na základě písemné nebo e-mailové žádosti doručené poskytovateli. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání je poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceníku. Vyúčtování předkládané v elektronické formě na e-mail účastníka se považuje za doručené účastníkovi v den jeho prokazatelného odeslání.
4. **Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace (datum uvedení služby do provozu). Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc**, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
5. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné

identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespecifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
7. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě osobní, písemné či e-mailové žádosti účastníka.
8. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

ČL. VI SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na **mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy**. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz)**, pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně **mlčenlivost** o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy), a to i po dobu 3 (tří) let ode dne ukončení smluvního vztahu s poskytovatelem.
4. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ.
5. **Smlouvu a tyto VP, jakož i další součásti smlouvy, je poskytovatel oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit či doplňovat.** O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, tj. zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem, zveřejněním na www.theos.cz a v každé své provozovně. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.
6. Přiměřeným rozsahem změn smluvních podmínek se rozumí zejména změna návrhu smlouvy, Ceníku, těchto VP, jakož i dalších ujednání, které jsou součástí smlouvy. Pokud by se jednalo o změnu smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, pak má účastník právo od smlouvy odstoupit (viz čl. IV odst. 13 těchto VP).
7. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
8. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkajících se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen „zpracování“) osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.
9. Účastník/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

10. Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. prostřednictvím poštovních adres, adres elektronické pošty či telefonních čísel, které poskytovateli poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.
11. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
12. Tyto VP nabývají účinnosti 1. 3. 2018.

V Bedihošti dne 1.2. 2018

Theos, s.r.o.