



Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti EDERA Group a.s., se sídlem Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO 27461254, DIČ CZ27461254, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. B 2924, vedené u Krajského soudu v Hradci Králové (dále jen „**EDERA**“ nebo „**Poskytovatel**“) vydané v souladu s ustanovením § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“) a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné podmínky (dále jen „**VP**“) tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně služeb souvisejících (dále jen „**Smlouva**“) a upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem pod obchodní značkou EDERA či třetími stranami a veškerých souvisejících služeb, pronájmu či prodeji zboží Poskytovatelem či třetími stranami (dále jen „**Služby**“).
- 2) V případě, že Smlouva obsahuje ujednání odchylné od těchto VP, má přednost ujednání obsažené ve Smlouvě.
- 3) Veškeré smluvní dokumenty Poskytovatele jsou k dispozici v prodejních místech (obchody, kanceláře, provozovny apod.) Poskytovatele, případně v prodejních místech dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele a na internetových stránkách www.edera.cz.

II. DEFINICE DALŠÍCH POJMŮ

Pojmy používané v těchto VP mají následující význam.

„**Ceník**“ – dokument tvořící nedílnou součást Smlouvy upravující zejména ceny za jednotlivé Služby. Ceník obsahuje ceny Služeb včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím Poskytovatele a jiných souvisejících nákladů. Není-li blíže uvedeno jinak, ceny jsou uvedeny v Kč a zahrnují DPH v příslušné výši. V Ceníku může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat. Poskytovatel výslovně upozorňuje, že vydal více Ceníků, přičemž každý z Ceníků je platný pouze pro Poskytovatelem vymezenou Službu.

„**ČTÚ**“ – Český telekomunikační úřad, který je ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

„**DIČ**“ – daňové identifikační číslo.

„**Doplňkové zařízení**“ – jiné než Koncové zařízení, které není součástí Sítě.

„**IČO**“ – identifikační číslo osoby.

„**Internetová stránka**“ – www.edera.cz

„**Koncové zařízení**“ – zařízení, které je součástí Sítě a jehož prostřednictvím Zákazník odebírá Službu Poskytovatele (např. modem, router).

„**Koncový bod Sítě**“ – zpravidla Koncové zařízení na adrese umístění Služeb;

„**Kontaktní e-mail Poskytovatele**“ – info@edera.cz

„**Kontaktní místa**“ – prodejní místa (obchody, kanceláře, provozovny apod.) Poskytovatele, případně prodejní místa dalších oprávněných smluvních partnerů Poskytovatele, ve kterých je možno uzavírat Smlouvy a provádět další jednání vůči Poskytovateli dle těchto VP a která se pro účely těchto VP považují za prodejní místa Poskytovatele. Aktuální seznam Kontaktních míst je vždy dostupný na Internetové stránce.



„**OKU kód**“ – ověřovací kód pro přenos telefonního čísla nebo pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu;

„**OZ**“ - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Reklamace**“ – uplatnění práv Zákazníka, popř. Uživatelé u Poskytovatele v souladu s těmito VP, která vyplývají z odpovědnosti Poskytovatele za vadné plnění.

„**Reklamační e-mail Poskytovatele**“ – e-mailová adresa info@edera.cz

„**Shrnutí Smlouvy**“ – dokument, který v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 a odst. 6 ZoEK před uzavřením Smlouvy obdrží Zákazník, který je v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající, a dále Zákazník definovaný dle čl. III. odst. 7 těchto VP v případě, že tuto skutečnost Poskytovateli doložil čestným prohlášením.

„**Sítě**“ – sítě dle definice ZoEK provozované Poskytovatelem a/nebo jinou společností ze Skupiny ČEZ, prostřednictvím kterých jsou poskytovány Služby.

„**Skupina ČEZ**“ – společnost ČEZ, a. s., IČO 45274649, a jí ovládané osoby ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, mezi které náleží Poskytovatel.

„**Údaje**“ – Osobní údaje, Provozní údaje a Lokalizační údaje ve smyslu čl. XIV. těchto VP.

„**Uživatel**“ – každý, kdo využívá Službu (např. člen rodiny).

„**Vyhláška o paušální náhradě**“ – vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

„**Zahájení poskytování Služeb**“ – okamžik, kdy je aktivována služba v Koncovém zařízení Zákazníka.

„**Zařízení**“ – Koncové zařízení a Doplňkové zařízení.

„**Zasílací adresa Poskytovatele**“ – adresa, na kterou jsou Zákazníci povinni zasílat zprávy v listinné podobě či balíčky, zejména výpovědi Smlouvy, Reklamace, vrácené Koncové zařízení, a podobně, tj. Adresa EDERA Group a.s., Arnošta z Pardubic 2789, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice

„**Zákaznická linka**“ – zákaznická telefonní linka, jejíž aktuální číslo nebo čísla jsou vždy dostupná na Internetové stránce.

„**Zákazník**“ – jakákoli osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu (pro účely specifikace dle ZoEK – Účastník).

„**ZoEK**“ - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

„**Zúčtovací období**“ – časový úsek stanovený ve Smlouvě, za který je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli cenu za Služby.

„**Žadatel**“ – osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

„**Žádost**“ – žádost o uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací ze strany Žadatele.

III. SMLOUVA A ZŘÍZENÍ SLUŽEB

1) Způsoby uzavření Smlouvy

Služby mohou být poskytovány pouze na základě uzavřené Smlouvy. Osoba, která má zájem využívat Služby, vyplní Žádost či elektronický formulář, které jsou k dispozici na Internetové stránce, anebo požádá o uzavření Smlouvy telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky. To nevylučuje uzavření Smlouvy jiným způsobem (např. osobně na pobočce Poskytovatele či se zástupcem Poskytovatele oprávněným uzavírat Smlouvy). Náklady



na použití komunikačních prostředků na dálku, které Žadatel vynaloží pro podání Žádosti za účelem uzavření Smlouvy (např. náklady na internetové připojení či telefonní hovor), hradí Žadatel.

2) **Formy Smlouvy a ověření Žadatele**

Smlouva může být uzavřena v listinné i elektronické formě. Tyto VP platí pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, kterou byly uzavřeny. V zájmu právní jistoty, Žadatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel může požadovat, aby Žadatel prokázal správnost svých osobních údajů předložením svých platných dokladů totožnosti.

3) **Prověření důvěryhodnosti Žadatele v registrech dlužníků, jistota**

Poskytovatel je oprávněn za účelem předcházení vzniku nesplacených pohledávek Žadatele nebo vymáhání soukromoprávních nároků Poskytovatele s využitím rodného čísla/IČO zjišťovat informace o bonitě a důvěryhodnosti Žadatele z negativních registrů dlužníků obsahujících údaje o bonitě dlužníků, např. ze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČO 69346925. Žadatel má právo prověření v registrech dlužníků odmítnout. V případě, kdy Žadatel odmítne součinnost pro možnost prověření v negativním registru dlužníků, je Poskytovatel oprávněn odmítnout Žádost a Smlouvu neuzavřít.

Poskytovatel je rovněž oprávněn za účelem předcházení vzniku nesplacených pohledávek Žadatele podmínit uzavření Smlouvy složením finanční jistoty. Jistota je ze strany Poskytovatele neúročená, může být Poskytovatelem jednostranně započtena oproti pohledávkám Poskytovatele za Žadatelem/Zákazníkem. Jistota bude Zákazníkovi vrácena nejpozději po ukončení Smlouvy, nevyskytnou-li se okolnosti pro její nevrácení.

4) **Zastoupení při uzavření Smlouvy**

Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Žadatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně. Žadatel, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů způsobem předpokládaným právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si od Žadatele prokázání údajů uvedených v Žádosti, a to zejména v případech důvodného podezření, že neodpovídají skutečnosti.

5) **Údaje požadované pro uzavření Smlouvy**

Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní a jiné údaje ke své osobě:

- a) Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, sídlo, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
- b) Podnikající právnická osoba uvede obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, telefon, e-mail a IČO, bylo-li přiděleno, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ).
- c) Nepodnikající osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě IČO, bylo-li přiděleno, telefon a e-mail.



6) Změna v údajích

Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených v Žádosti či ve Smlouvě, Žadatel či Zákazník je tuto změnu povinen oznámit Poskytovateli do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak Žadatel či Zákazník neučiní, nenese Poskytovatel odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením tohoto oznámení.

7) Mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace

V případě, že Žadatel naplňuje definiční znaky mikropodniku či malého podniku dle Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků, případně se jedná o neziskovou organizaci, doloží Žadatel tuto skutečnost čestným prohlášením společně se Žadostí.

- a) Mikropodnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvahou (výkaz aktiv a pasiv společnosti) do 2 milionů EUR.
- b) Malým podnikem se rozumí obchodní společnost s méně než 50 zaměstnanci a ročním obrat nebo rozvahou do 10 milionů EUR.
- c) Neziskovou organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba podle § 146 OZ, která podle svého zakladatelského právního jednání nerozděluje zisk ani jiné vlastní zdroje mezi své členy.

8) Uzavření Smlouvy

Jakmile si Poskytovatel a Žadatel, který je fyzickou osobou (spotřebitel či fyzická osoba podnikající) či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace (a tuto skutečnost daný subjekt Poskytovateli doložil), ujednají obsah Smlouvy, předá Poskytovatel Žadateli návrh Smlouvy a informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy dle ustanovení § 63 ZoEK. Návrh Smlouvy a informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy zašle Poskytovatel Žadateli prostřednictvím e-mailové zprávy, případně je Žadateli předá jiným vhodným způsobem s ohledem na způsob uzavírání Smlouvy s daným Žadatelem.

V případě, kdy Žadatel je právnickou osobou jinou než definovanou výše v tomto ustanovení, informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy či Shrnutí Smlouvy dle ustanovení § 63 ZoEK Poskytovatel nepředává.

9) Uzavření Smlouvy pomocí elektronických prostředků

Umožní-li Poskytovatel uzavření Smlouvy za použití elektronických prostředků komunikace na dálku a Žadatel je fyzickou osobou (spotřebitel či fyzická osoba podnikající), či subjekt naplňující znaky mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace (a tuto skutečnost daný subjekt Poskytovateli doložil), Poskytovatel před uzavřením Smlouvy za použití elektronických prostředků komunikace na dálku zašle takovému Žadateli alespoň písemné vyhotovení informací povinně poskytovaných před uzavřením Smlouvy včetně Shrnutí Smlouvy dle ustanovení § 63 ZoEK, včetně návrhu Smlouvy na e-mailovou adresu Zákazníka (nabídka) a poskytne mu možnost projevit souhlas s uzavřením Smlouvy elektronicky (akceptace). Smlouva je uzavřena okamžikem projevení souhlasu Zákazníka elektronicky.

V případě, kdy Žadatel je právnickou osobou jinou než definovanou výše v tomto ustanovení, informace povinně poskytované před uzavřením Smlouvy či Shrnutí Smlouvy dle ustanovení § 63 ZoEK Poskytovatel nepředává.

10) Odmítnutí Žádosti Poskytovatelem



Poskytovatel je oprávněn Žádost odmítnout zejména v těchto případech:

- a) Poskytovatel eviduje vůči Žadateli neuhrazený dluh za Služby poskytované v minulosti,
- b) Poskytovatel ověřením databáze v negativním registru dlužníků zjistí, že Žadatel je uveden z důvodu řádného neplnění jeho závazků v negativním registru klientských informací, a to bez ohledu na osobu věřitele,
- c) Žadatel uvedl nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
- d) Žadatel odmítl uhradit jistotu požadovanou ze strany Poskytovatele,
- e) s Žadatelem bylo zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo byl na jeho majetek prohlášen konkurs,
- f) Žadatel odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem, např. Služby nejsou, byť zčásti, dostupné na místě či dostupné v rozsahu/kvalitě požadovaném ze strany Zákazníka. Dostupnost Služeb lze ověřit na Internetové stránce či na Zákaznické lince.

Poskytovatel informuje Žadatele o důvodech odmítnutí nejpozději 1 měsíc ode dne doručení Žádosti. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě odůvodněného požadavku Žadatele kterýkoliv z výše uvedených důvodů pro odmítnutí Žádosti prominout.

11) Platnost a účinnost Smlouvy

Smlouva nabývá platnosti dnem, ve kterém Zákazník projevil souhlas s jejím uzavřením a účinnosti dnem, ve kterém byla Smlouva doručena Zákazníkovi, nedohodnou-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak, nebo nestanoví-li požadavky závazné právní úpravy jinak.

12) Doba trvání Smlouvy

Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Zákazníka, který je v postavení spotřebitele, podnikající fyzické osoby, a případně rovněž mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, pakliže mu byla tato skutečnost doložena, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení, a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud Zákazník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva automaticky na dobu neurčitou.

13) Zřízení připojení a akivační poplatek

Zřízení připojení k Síti na adrese umístění Služeb, instalace Koncového zařízení, zprovoznění Koncového bodu Sítě či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb provádí u Zákazníka technický pracovník pověřený Poskytovatelem, přičemž takové zřízení připojení může být zpoplatněno částkou dle Ceníku (dále jen „aktivační poplatek“). Žadatel před uzavřením Smlouvy může sjednat termín zřízení připojení na adrese umístění Služeb. V případě, že termín zřízení připojení na adrese umístění Služeb nebude sjednán, stanoví jej Poskytovatel po dohodě se Žadatelem, přičemž termín zřízení připojení na adrese umístění Služeb nebude stanoven později než 14 dnů po uzavření Smlouvy, nedohodnou-li se Poskytovatel se Žadatelem/Zákazníkem jinak. Poskytovatel je povinen v termínu, na kterém se se Žadatelem dohodli při uzavírání Smlouvy, nebo v termínu, který stanovil, na adrese umístění Služeb zprovoznit Koncový bod Sítě a/nebo nainstalovat Koncové zařízení, a sepsat se Zákazníkem předávací protokol. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost. Zákazník/Žadatel je oprávněn při objednání nové Služby využít slevu na akivační poplatek, pokud to Poskytovatel pro danou Službu umožňuje, Zákazník splnil požadované podmínky, a Poskytovatel se Zákazníkem se na tom dohodli v rámci Smlouvy. V případě nesplnění podmínek pro využití slevy na akivační poplatek je Zákazník povinen akivační poplatek uhradit.



14) Zahájení poskytování Služeb a termín instalace Služeb

Den podpisu předávacího protokolu dle předchozího odstavce těchto VP je považován za Zahájení poskytování Služeb. V případě, že z důvodu na straně Poskytovatele nebylo bezprostředně po podepsání předávacího protokolu možné začít Zákazníkovi poskytovat Služby, anebo Zákazník nepodepisuje předávací protokol dle předchozího odstavce těchto VP, bude za Zahájení poskytování Služeb považován den, ve kterém bude Poskytovatel schopen technicky zajistit Zahájení poskytování Služeb Zákazníkovi. Zákazník je oprávněn sjednat si s Poskytovatelem odlišný termín Zahájení poskytování Služeb. Zákazník je povinen změnit nebo zrušit dohodnutý termín zřízení připojení k Síti na adrese umístění Služeb, instalace Koncového zařízení, zprovoznění Koncového bodu Sítě či jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb alespoň 48 hodin předem. Pokud Zákazník porušením této povinnosti zmaří možnost Zahájení poskytování Služeb, je povinen uhradit účelně vynaložené náklady za marný výjezd technika dle Ceníku.

IV. ZMĚNA SMLOUVY

1) Žádost o změnu Smlouvy

Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to osobně v kterémkoliv Kontaktním místě, telefonicky, anebo prostřednictvím formuláře na Internetové stránce.

2) Provedení změny Smlouvy

V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu Smlouvy provede nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližšího následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu Smlouvy, není-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dohodnuto jinak. Poskytovatel zašle nebo jinak doručí změnu Smlouvy Zákazníkovi do 7 dnů od jejího provedení, a to v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka nebo jiným způsobem sjednaným mezi Poskytovatelem a Zákazníkem s ohledem na formu žádosti Zákazníka o změnu Smlouvy.

3) Důvody odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy

Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména žádost o změnu adresy umístění Služeb, existence dluhu na straně Zákazníka, případy uvedené v čl. X. odst. 1) těchto VP či požadavek na změnu Smlouvy v průběhu výpovědní doby.

4) Jednostranná změna smluvních podmínek Poskytovatelem

Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit smluvní podmínky včetně ustanovení Smlouvy při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů, změn v inflaci nebo z důvodů změn smluvních podmínek vyvolaných smluvními partnery či dodavateli obsahu či služeb Poskytovatele.

5) Rozsah a způsob jednostranné změny smluvních podmínek Poskytovatelem

Poskytovatel informuje Zákazníka o změnách smluvních podmínek nejméně 1 měsíc před nabytím jejich



účinnosti primárně prostřednictvím e-mailu, případně rovněž na Kontaktních místech, prostřednictvím Internetové stránky či jiným vhodným způsobem (prostřednictvím Vyúčtování Služeb, dopisem, SMS zprávou apod.). V případě, že Zákazníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Zákazníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit. Poskytovatel je oprávněn, kromě změn uvedených výše, měnit smluvní podmínky především v částech, které upravují:

- a) cenu Služeb;
- b) rozsah a parametry poskytovaných Služeb (včetně ukončení poskytování původních Služeb a zavádění nových Služeb);
- c) balíčky Služeb;
- d) způsob a podmínky uplatnění Reklamací;
- e) způsob a podmínky změny Smlouvy, jakož i způsob jejich oznámení;
- f) způsob a podmínky vyúčtování a hrazení Služeb;
- g) rozsah práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka;
- h) odpovědnostní vztahy, povinnosti k náhradě škody a smluvní pokuty;
- i) doba trvání Smlouvy;
- j) ukončování Smlouvy;
- k) zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů.

6) Přenesení čísla a změna poskytovatele služby přístupu k internetu (prostřednictvím OKU kódu)

Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o bezplatné přenesení čísla a/nebo změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Poskytovatel zajistí, aby si Zákazník, který o to požádá, mohl bezplatně ponechat své číslo, s výjimkou přenositelnosti mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí. Poskytovatel rovněž zajistí, aby každý Zákazník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb za předpokladu, že je to technicky možné. Podrobné podmínky přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, včetně práv Zákazníka na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, upravuje samostatný smluvní dokument Poskytovatele (Podmínky přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu), který je součástí Smlouvy a těchto VP, a který je dostupný na Internetové stránce. OKU kód je uveden ve Smlouvě.

V. UKONČENÍ SMLOUVY

1) Důvody ukončení Smlouvy

Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením, smrtí Zákazníka nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.

2) Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazníkovi zejména v následujících případech:

- a) Zákazník uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné Údaje.
- b) Zákazník poskytoval Služby Poskytovatele jako své vlastní jinému subjektu.
- c) Zákazník i přes předchozí písemné upozornění ze strany Poskytovatele s alespoň 7denní lhůtou pro zjednání nápravy využívá Služby či Zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými a účinnými právními předpisy na území České republiky; v případě marného uplynutí lhůty pro zjednání nápravy je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby, a výpověď se pokládá za doručenou



okamžikem odeslání výpovědi Zákazníkovi.

- d) Poskytovatel má důvodné podezření, že Zákazník zneužívá Služby, umožňuje zneužívání Služeb třetí osobou, nebo nebude řádně hradit Vyúčtování za Služby.
- e) Nastane-li případ, kdy je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. X. odst. 1 písm. b) a násl. těchto VP).

Výpověď se pokládá za doručenu též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli jako nedoručená, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování Služeb; v případě soustavného opožděného placení nebo soustavného neplacení je Poskytovatel oprávněn Službu odpojit a od Smlouvy odstoupit, přičemž se má za to, že v případě, kdy Poskytovatel Službu odpojil, tak rovněž i odstoupil od Smlouvy. V takovém případě není Poskytovatel povinen Zákazníka o odstoupení od Smlouvy nijak dále vyrozumívat.

3) Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka

Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu následujícími způsoby:

- a) Písemnou výpovědí v listinné podobě s výpovědní dobou 1 měsíc zaslanou na Zásilací adresu Poskytovatele, v elektronické podobě zaslanou na Kontaktní e-mail Poskytovatele, či výpovědí učiněnou osobně v Kontaktním místě Poskytovatele, kdy výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni doručení či předání výpovědi Poskytovateli.
- b) Písemnou výpovědí v listinné podobě zaslanou na Zásilací adresu Poskytovatele, či elektronické podobě zaslanou na Kontaktní e-mail Poskytovatele v případě jednostranné změny smluvních podmínek dle čl. IV. odst. 4 těchto VP, jestliže Zákazník nové podmínky nebude akceptovat, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady. To neplatí v případě, kdy jsou pro Zákazníka navrhované změny výhradně přínosné, jsou pouze administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud byla Smlouva změněna na základě změny právní úpravy či z důvodu rozhodnutí ČTÚ. Lhůta pro uplatnění práva vypovědět Smlouvu je jeden měsíc od doručení oznámení o změně smluvních podmínek Zákazníkovi.
- c) Písemným či telefonickým odstoupením od Smlouvy zaslaným na Zásilací adresu Poskytovatele, Kontaktní e-mail Poskytovatele, prostřednictvím Zákaznické linky či jakýmkoliv jiným prokazatelným způsobem v případě, kdy došlo k uzavření Smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele a zároveň je Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby. Lhůta pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy je 14denní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Smlouvy (včetně informací povinně poskytovaných před uzavřením Smlouvy dle ustanovení § 63 ZoEK); Zákazník je oprávněn využít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy dostupný na Internetové stránce.

4) Povinnost Zákazníka k úhradě nákladů v případě odstoupení od Smlouvy

V případě, že Zákazník ve Smlouvě výslovně požádal o zahájení poskytování Služeb ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy a zároveň již bylo Zákazníkovi zřízeno připojení k Síti na adrese umístění Služeb,



instalace Koncového zařízení, zprovoznění Koncového bodu Sítě či byl proveden jiný obdobný zásah na adrese umístění Služeb v souladu s čl. III. odst. 13) těchto VP ze strany Poskytovatele, je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy a aktivací poplatek v plné výši.

5) Úmrtí Zákazníka

Úmrtím Zákazníka bude Smlouva ukončena v případě, že jiný Uživatel Služby neprojeví zájem o přechod práv a povinností ze Smlouvy jako právní nástupce Zákazníka. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Zákazníka.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1) Práva Poskytovatele

Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VP oprávněn zejména:

- a) požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka;
- b) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Žadatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem Žádosti nebo Smlouvy souhlasí;
- c) změnit uživatelské jméno, hesla, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka. O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením;
- d) zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné;
- e) v nezbytném rozsahu řídit datový provoz, a to zejména za účelem zachování integrity a bezpečnosti Sítě, vyhověním požadavků povinností dle platné právní úpravy, či uložených soudem nebo jinými orgány veřejné moci;
- f) zmocnit třetí osobu k vymáhání pohledávek za Zákazníkem v případě, že Zákazník řádně a včas nehradí Vyúčtování dle čl. VIII. těchto VP, a to ani v náhradní lhůtě k plnění stanovené Poskytovatelem.

2) Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a) poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy;
- b) zřídit (aktivovat) Službu dle požadavku Zákazníka, jinak v co nejkratší lhůtě od okamžiku uzavření Smlouvy, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné;
- c) umožnit Zákazníkovi hlášení poruch poskytovaných Služeb a podávání Reklamací; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo dostupnými prostředky ověřit, zda původ závady není v Zařízení Zákazníka;
- d) zajistit udržování Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování Služeb, a bez zbytečného odkladu odstraňovat závady vzniklé na Síti;
- e) vrátit Zákazníkovi poměrnou část ceny za poskytnuté Služby v případě vady Služeb, s výjimkou doby



pro plánovanou údržbu, ve které Služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než vyžaduje platná právní úprava, nebo je-li to možné, zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Toto právo Zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému neposkytnutí Služby či poskytnutí v menším rozsahu nebo nižší kvalitě došlo byť i pouze částečně vinou Zákazníka. Poskytovatel je náhradu za vadně poskytnuté Služby oprávněn jednostranně započíst oproti pohledávkám za Zákazníkem.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1) Práva Zákazníka

Zákazník je oprávněn zejména:

- a) užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě;
- b) obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními vad, poruch a Reklamacemi, písemně nebo telefonicky, nebo osobně na Kontaktních místech; Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy či Reklamací;
- c) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě Vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací;
- d) využívat Síť v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.

2) Povinnosti Zákazníka

Zákazník se zavazuje zejména:

- a) neprovádět změny na Koncových zařízeních či jakkoliv jinak nezasahovat do Koncových zařízení;
- b) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakýchkoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- c) neumožnit užití Služeb na základě uzavřené Smlouvy, byť jen zčásti, třetí osobě jako Uživateli za úplatu a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly;
- d) užívat Služeb pouze prostřednictvím Koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice;
- e) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. VIII., a to včetně cen za užití Služeb třetích stran;
- f) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám;
- g) po instalaci Koncového zařízení jej svépomocí nepřemísťovat, zasahovat do jeho technické podstaty ani s Koncovým zařízením nijak neodborně nemanipulovat;
- h) v případě zřízení Koncového bodu Sítě či jiného obdobného zásahu na adrese umístění Služeb zajistit souhlas vlastníka objektu k instalaci Koncového zařízení, případně jiným souvisejícím stavebním úpravám, je-li to k zajištění poskytování Služeb nutné.



Zákazník se dále zavazuje:

- a) používat Zařízení pouze ke sjednanému účelu, tj. odebrání Služeb v souladu s podmínkami dle Smlouvy;
- b) neprovádět na Zařízení jakékoliv změny či úpravy či zasahovat do technické podstaty Zařízení;
- c) zabezpečit pronajaté Zařízení proti ztrátě a poškození a užívat jej tak, aby nedocházelo k poškození či nadměrnému opotřebení;
- d) nepřipojovat k Zařízení žádná jiná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami;
- e) seznámit se i veškeré další Uživatele s návodem k použití Zařízení, jakož i další dokumentací, která je k Zařízení přiložena, včetně předávacího protokolu, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené;
- f) pravidelně kontrolovat technický stav Zařízení a v případě podezření na poškození či zjištění neobvyklého stavu Zařízení (nadměrné zahřívání, jiskření, apod.) odpojit zařízení od elektrické sítě;
- g) nepoškozovat pronajaté Zařízení.

VIII. CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZVÝHODNĚNÉ NABÍDKY A BALÍČKY SLUŽEB

1) Povinnost hradit ceny za Služby

Ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit. Ceník Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby je k dispozici na Internetové stránce a ve všech Kontaktních místech. V případě, že je sjednaná cena za Službu stanovena ve Smlouvě odchylně od Ceníku, má takové cenové ujednání přednost. V případě, že je cena za Službu stanovena ve Smlouvě odchylně od Ceníku po určité časově omezené období, po uplynutí tohoto období je Zákazník povinen hradit cenu za Službu ve výši dle aktuálního Ceníku.

2) Zúčtovací období a jeho délka

Za počátek prvního Zúčtovacího období je považován okamžik Zahájení poskytování Služeb dle čl. III. odst. 14 těchto VP. Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel a Zákazník se ve Smlouvě mohou dohodnout na Zúčtovacím období v délce až 90 dnů (či 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců).

3) Vyúčtování Služeb

Za poskytované Služby vystaví Poskytovatel Zákazníkovi vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu (dále také jako „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytovaných Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok. Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení Zúčtovacího období. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za Zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje ji Poskytovatel Zákazníkovi v nejbližším možném následujícím Vyúčtování. V případě, že si Zákazník prostřednictvím Poskytovatele objednal služby poskytované třetí stranou, mohou být součástí Vyúčtování poplatky za tyto služby, které Zákazník hradí prostřednictvím Poskytovatele, nedohodnou-li se Poskytovatel a Zákazník jinak.

Vyúčtování v elektronické podobě bude Zákazníkovi odesláno na e-mailovou adresu s pokyny pro úhradu tak, aby mohlo dojít ze strany Zákazníka ke včasné úhradě Vyúčtování. Nedoručení Vyúčtování v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na e-mailovou adresu Zákazníka dle Smlouvy nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.



Tištěné Vyúčtování bude Zákazníkovi, pokud jej odebírá, odesláno na Zákazníkem k tomu zvolenou adresu. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je touto adresou adresa místa trvalého pobytu/místa podnikání/sídla. Tištěné Vyúčtování je zpoplatněno, a to ve výši uvedené v Ceníku. Nedoručení Vyúčtování, v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele na adresu Zákazníka dle Smlouvy nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

Pokud Zákazník neobdržel Vyúčtování ani více než po 1 měsíci od konce Zúčtovacího období, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá v případě jeho řádného zaslání ze strany Poskytovatele vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

4) **Lhůta a způsob úhrady Vyúčtování**

Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování ve lhůtě splatnosti uvedené ve Vyúčtování, případně do 15 dnů od data vystavení Vyúčtování, pokud Vyúčtování datum splatnosti neobsahuje. Standardní formou úhrady Vyúčtování je úhrada prostřednictvím bezhotovostního převodu na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či ve Smlouvě. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazené platby/částečně uhrazené platby Zákazníka či jistiny poskytnuté ze strany Zákazníka pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Poskytovatele. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též i úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.

Poskytovatel si se Zákazníkem může ve Smlouvě ujednat i jiný než výše uvedený způsob úhrady Vyúčtování. Na sjednání jiného způsobu úhrady Vyúčtování nemá Zákazník právní nárok.

5) **Upomínky v případě neuhrazení Vyúčtování**

V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě jeho splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS, telefonická upomínka, poštovní upomínka, e-mail, případně jiný vhodný typ notifikace. Náhradní lhůta plnění nebude kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Případné náklady (poplatky) takového upozornění jdou k tíži Zákazníka. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb v souladu s čl. X. těchto VP.

6) **Vymáhání neuhrazeného Vyúčtování**

Poskytovatel je oprávněn v případě, kdy ze strany Zákazníka nedošlo k úhradě Vyúčtování ani v náhradní lhůtě plnění dle předchozího odstavce těchto VP, předat pohledávku za Zákazníkem k vymáhání třetí straně, společnosti vykonávající činnost vymáhání pohledávek, přičemž se tímto Zákazník zavazuje s touto třetí osobou jednat ve věci vymáhání pohledávek jako s Poskytovatelem a poskytovat třetí osobě a Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost s vymáháním pohledávek související, a uhradit účelně vynaložené náklady související s vymáháním pohledávek.

7) **Přeplatky a zápočty**

V případě, že Poskytovatel bude po úhradě pohledávek ze strany Zákazníka evidovat zbývající částku, která převyšuje aktuální výši dluhu daného Zákazníka vůči Poskytovateli, pak tato částka představuje přeplatek,



který bude na základě písemné žádosti Zákazníka vrácen Zákazníkovi do 15 dní od doručení takovéto žádosti. Pokud Zákazník o vrácení přeplatku nepožádá, pak bude přeplatek ze strany Poskytovatele držen jako neúročený a použit k úhradě dalších Vyúčtování daného Zákazníka. Přeplatek má Poskytovatel právo započíst na úhradu jakékoliv pohledávky za Zákazníkem. Zákazník je oprávněn započíst své pohledávky proti pohledávkám Poskytovatele pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

8) **Zvýhodněné nabídky a balíčky Služeb**

V případě, že Zákazník využije některé ze zvýhodněných nabídek Poskytovatele, je platnost takové zvýhodněné nabídky platná pouze po příslušné vymezené období. Balíček představuje sjednání kombinace více Služeb nebo Služby a Zařízení Poskytovatele. V případě, že Zákazníkem je spotřebitel, jemuž vzniklo právo ukončit závazek ke kterékoli složce balíčku před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění či jiného porušení smlouvy, je oprávněn zároveň vypovědět závazek ke všem složkám takového balíčku. Stejně oprávnění náleží i Zákazníkům splňující předpoklady a požadavky dle čl. III. odst. 7 těchto VP. V případě ukončení hlavní Služby (především služby přístupu k internetu) dochází automaticky zároveň k ukončení vedlejší (doplňkové) Služby. To neplatí v případě, kdy jsou na sobě tyto Služby navzájem nezávislé, nebo se Zákazník s Poskytovatelem nedohodl jinak.

Po uplynutí zvýhodněného období je Poskytovatel oprávněn účtovat standardní cenu využívaných Služeb dle příslušných a aktuálně platných Ceníků.

IX. **PORUCHY, REKLAMACE**

1) **Ohlášení poruchy**

V případě poruchy či nefunkčnosti Služby, o které Zákazník nebyl předem informován (například z důvodu plánované údržby Sítí či odstávky Služby) je Zákazník povinen ohlásit poruchu Poskytovateli telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky, elektronicky na Reklamační e-mail Poskytovatele, prostřednictvím formuláře na Internetové stránce, osobně na jakémkoliv Kontaktním místě Poskytovatele. Poruchy Služeb je Zákazník povinen hlásit Poskytovateli bezodkladně. Standardní doba odstranění poruch Služeb je 72 hodin. Poskytovatel se poruchu či nefunkčnost Služby pokusí vždy primárně vyřešit vzdáleně. Zákazník bere na vědomí, že nutnost návštěvy technika Poskytovatele může být v případě, kdy nedošlo k vadě, nefunkčnosti či poruše Služby, či kdy je vada či nefunkčnost Služby způsobena pouze z důvodu na straně Zákazníka, zpoplatněna dle platného Ceníku Poskytovatele.

2) **Lhůty pro podání Reklamací a povinnost uhradit Vyúčtování**

Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamací vystaveného Vyúčtování ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování a kterékoliv poskytnuté Služby, kvality či rozsahu této Služby ve lhůtě 2 měsíců od poskytnutí Služby. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Podání Reklamací nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování (odkladný účinek povinnosti uhradit Vyúčtování může v odůvodněných případech a na žádost Zákazníka přiznat ČTÚ). V případě, že bude Reklamací Zákazníka zamítnuta jako neoprávněná a Zákazník neuhradil cenu za poskytované Služby, je Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn požadovat rovněž úrok z prodlení.

3) **Způsoby Reklamací**

Zákazník je oprávněn Reklamací uplatnit zasláním Reklamací poštou na Zásilací adresu Poskytovatele, elektronicky zasláním Reklamací na Reklamační e-mail Poskytovatele, osobně na všech Kontaktních místech



Poskytovatele, telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky.

4) **Náležitosti Reklamací**

Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamací Zákazník při Reklamací vždy uvádí své osobní údaje – číslo své Smlouvy, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu, datum narození (resp. název/obchodní firmu, sídlo/místo podnikání a IČO), e-mail, telefon, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamací, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamací. V případě Reklamací Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu. Uplatnění Reklamací Poskytovatel Zákazníkovi písemně potvrdí.

5) **Vyřízení Reklamací**

Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací. O vyřízení reklamace informuje Poskytovatel Zákazníka prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou adresu Zákazníka, případně telefonicky. Bude-li na základě Reklamací zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, případně byla uhrazena cena vyšší, než byl skutečný rozsah poskytnuté Služby, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamací, dle okolností buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období. Pokud nedošlo k bezodkladnému nahlášení poruchy, která byla jen přechodného charakteru, tato skutečnost podstatně ztěžuje Poskytovateli případné ověření existence a příčiny poruchy Služeb a může tak být důvodem pro nepřiznání kompenzace z důvodu chybějících dat a podkladů

6) **Námítka proti vyřízení Reklamací**

Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamací nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.

X. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1) **Oprávnění Poskytovatele k omezení nebo přerušení Služeb**

Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem;
- b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby;
- c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí);
- d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby;
- e) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítí a/nebo bezpečnosti poskytovaných Služeb;
- f) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- g) na základě zákona (např. dle § 99 ZoEK) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu;



Poskytovatel je rovněž oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy Sítí. Dočasné omezení nebo přerušení Služeb z důvodu údržby nebo opravy Sítí nelze považovat za vadu Služeb.

2) Doba přerušení Služeb a právo Poskytovatele na úhradu Vyúčtování

Přerušení nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, tj. na dobu, po kterou trvá důvod omezení nebo přerušení poskytování Služeb ze strany Poskytovatele. Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu poplatků ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADY, SANKCE

1) Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která vznikne na majetku Zákazníka v důsledku instalace Koncového zařízení v případě, že je zaviněna Poskytovatelem. Vzniklou škodu je Zákazník povinen ohlásit pracovníkovi, který provádí instalaci Koncového zařízení či Koncového bodu Sítě, a to nejpozději do odjezdu tohoto pracovníka, který škodu zaeviduje do předávacího protokolu.

2) Výjimky z odpovědnosti Poskytovatele

Poskytovatel není odpovědný za škodu ani ušlý zisk, které Zákazníkovi vzniknou v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Koncového zařízení, přihlašovacího jména, hesla, či jiných kódů nebo identifikátorů apod.).

Zákazník bere na vědomí, že při využívání více Služeb Poskytovatele a/nebo třetích stran současně je možné, že bude docházet k vzájemnému negativnímu ovlivňování jednotlivých Služeb. Služby tudíž v takovém případě mohou vykazovat horší než smluvně garantované parametry, zejména v oblastech rychlosti či kvality, a to z důvodu sdílení poskytovaných kapacit mezi více Služeb. Případné zhoršení kvality některé poskytované Služby z důvodu vlivu jiné využívané Služby automaticky neznamená vadné poskytnutí Služby.

Zákazník dále bere na vědomí, že pro řádné poskytování Služeb je vyžadován neustálý přísun elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového či Doplnkového zařízení, tj. elektrická zásuvka 230V/50Hz. Zákazník je povinen zařídit nepřetržitou dodávku elektrické energie včetně vhodných technických předpokladů k připojení Koncového či Doplnkového zařízení. V opačném případě, či při přerušení dodávky elektrické energie, není Poskytovatel oprávněn za nedodání Služby a zároveň se nejedná o oprávněný důvod Reklamací.

3) Odpovědnost Zákazníka

Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:

- a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak;
- b) použití Koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě, včetně případné škody v tomto



důsledku vzniklé;

- c) neoprávněného zásahu do Koncového bodu Sítě nebo Zařízení Poskytovatele, včetně případné škody v tomto důsledku vzniklé;
- d) ztráty, zničení nebo poškození (s výjimkou běžného opotřebení) pronajatého Zařízení Poskytovatele.

XII. USTANOVENÍ O PRONÁJMU A PRODEJI ZAŘÍZENÍ

1) Obecná ustanovení o pronájmu a prodeji Zařízení Poskytovatelem

Za Zařízení je obecně považován jakýkoliv přístroj, stroj či jiný technický nebo technologický prvek nebo systém, k jehož pronájmu nebo prodeji dochází ze strany Poskytovatele Zákazníkovi za účelem poskytování nebo umožnění příjmu některé ze Služeb. K užívání Služeb Poskytovatele musí Zákazník disponovat vhodným Zařízením, zejména Koncovým zařízením. Zákazník je oprávněn využívat rovněž jiné zařízení podle svého vlastního výběru, a to za předpokladu, že takové zařízení je svými technickými parametry (homologace, elektromagnetická kompatibilita apod.) vyhovující pro odběr dané Služby tak, aby mohly být dodrženy všechny parametry nabízené Služby Poskytovatele nebo třetí strany. K odběru Služeb Poskytovatele nebo třetí strany je nicméně doporučeno využití Zařízení, jejichž prodej nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel.

Zákazník je oprávněn si Zařízení (Koncové zařízení či Doplnkové zařízení s ohledem na aktuální nabídku Poskytovatele) pronajmout, nebo zakoupit. V případě, že Poskytovatel v konkrétním případě Zákazníkovi dočasně poskytne Zařízení bezplatně, užití se na tento vztah přiměřeně ustanovení týkající se pronájmu Zařízení. Poskytovatel je oprávněn podmínit pronájem Zařízení složením vratné a neúročené jistoty (kauce). Aktuální seznam Zařízení nabízených ze strany Poskytovatele je vždy uveden v Ceníku Poskytovatele.

2) Pravidla pronájmu Zařízení

Sjednáním nájmu Zařízení se Poskytovatel zavazuje přenechat Zákazníkovi Zařízení k dočasnému užívání a Zákazník se zavazuje platit Poskytovateli nájemné. Ke sjednání nájemního vztahu k Zařízení je Zákazník oprávněn pouze v případě odběru Služeb. Nájemné za Zařízení je účtováno dle příslušného Ceníku Poskytovatele a tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit na základě Vyúčtování společně s cenou za poskytované Služby. Doba trvání nájemního vztahu ke Koncovému zařízení se sjednává na dobu trvání Smlouvy. V případě ukončení Smlouvy dochází automaticky k ukončení nájmu Zařízení, není-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem sjednáno jinak.

3) Povinnosti a omezení týkající se Koncových zařízení

Poskytovatel s ohledem na potřebu řádného technického nastavení negarantuje Zákazníkovi správnou funkčnost Služby v případě, že Zákazník využívá vlastní Koncové zařízení, případně provede instalaci Koncového zařízení svépomocí. Zákazník není oprávněn měnit místo instalace Koncového zařízení bez předchozího souhlasu Poskytovatele, umožnit dispozici s Koncovým zařízením ve vlastnictví Poskytovatele třetím osobám, poskytovat Koncové zařízení ve vlastnictví Poskytovatele jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Zákazník je povinen využívat Koncové zařízení pouze ke sjednanému účelu, tj. odběru Služeb v souladu se Smlouvou a v souladu s pokyny Poskytovatele, resp. výrobce Koncového zařízení, neprovádět na Koncovém zařízení jakékoliv změny, úpravy, zásahy do technické podstaty Koncového zařízení, či měnit konfigurační nastavení Koncového zařízení, a chránit Koncové zařízení vhodným způsobem před náhodným poškozením, ztrátou či krádeží. Zákazník není oprávněn zasahovat do Zařízení takovým způsobem, který může negativně ovlivnit provoz či stabilitu Sítě či jakýchkoliv jejích částí, kvalitu Služeb, anebo jakkoliv jinak negativně zasahovat Zařízení s možným důsledkem narušení schopnosti Poskytovatele poskytovat Služby. V případě jakékoliv neodborné manipulace s Koncovým zařízením ze strany Zákazníka



nemůže Poskytovatel garantovat správnou funkčnost a dostatečnou kvalitu Služby. Pro zajištění funkčnosti Sítí při poskytování Služeb je Poskytovatel oprávněn aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Koncových zařízení.

4) **Odpovědnost poskytovatele za Zařízení a Reklamáce Zařízení**

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za to, že Zařízení nemá při jeho převzetí Zákazníkem vady, je způsobilé sloužit svému účelu (tj. využití při poskytování, resp. odběru Služeb), a zároveň je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu. V případě vady či poruchy Zařízení, či dodání Zařízení, které neodpovídá Smlouvě, je Zákazník povinen postupovat obdobně, jako při vadě či poruše Služby (tj. Zákazník provede ohlášení poruchy či Reklamaci Zařízení). Reklamaci Zařízení je Zákazník povinen provést bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila, či po převzetí Zařízení. Nepodaří-li se vadu odstranit vzdáleně, Zákazník doručí vadné Zařízení na Kontaktní místo Poskytovatele, pokud se s Poskytovatelem nedohodne jinak. Vyžaduje-li to povaha vady, Poskytovatel vyšle technika na adresu umístění Služeb za účelem opravy Zařízení nebo dodání nového Zařízení. V případě, že je vada či porucha Zařízení způsobena poškozením Zařízení, se kterým Zákazník nakládal v rozporu se Smlouvou, návodem k použití Zařízení nebo nad rámec jeho běžného užívání (kdy Zařízení například mechanicky poškodí nebo vystaví přírodním vlivům), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady servisního zásahu Poskytovatele (výjezdu technika, byl-li proveden, a jeho práce).

5) **Práva z vadného plnění zakoupeného Zařízení**

V případě vad či poruch na zakoupeném Zařízení, u kterých byla provedena řádná a včasná Reklamáce nejpozději do 2 let po převzetí Zařízení Zákazníkem, a která byla ze strany Poskytovatele vyhodnocena jako oprávněná, má Zákazník právo podle své volby na odstranění vady opravou Zařízení či výměnou jeho vadné součásti, anebo dodání nového Zařízení, nelze-li původní Zařízení opravit. V případě, že je Zákazník spotřebitel, a projeví-li se vada Zařízení do jednoho roku od jeho převzetí, má se za to, že zakoupené Zařízení bylo vadné již při převzetí ze strany Zákazníka.

V případě, že Poskytovatel odmítl vadu Zařízení odstranit nebo ji neodstranil, vada Zařízení se projevila opakovaně, Zařízení je z důvodu vady plně nefunkční a nelze jej využít k účelu, ke kterému dané Zařízení slouží, anebo vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka, je Zákazník oprávněn odstoupit od koupě Zařízení, nebo požadovat přiměřenou slevu. Od koupě Zařízení nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu Zařízení (například estetickou vadu nemající vliv na funkčnost Zařízení).

Zákazník sdělí Poskytovateli, jaké právo si zvolil, při uplatnění Reklamace Zařízení, nebo bez zbytečného odkladu poté. Provedenou volbu může Zákazník změnit pouze se souhlasem Poskytovatele, nebo pokud žádal o opravu vady Zařízení, která se ukáže jako neopravitelná.

6) **Práva z vadného plnění na pronajatém či zapůjčeném Zařízení**

V případě vad či poruch na pronajatém či zapůjčeném Zařízení je Zákazník oprávněn požadovat bezplatnou opravu Zařízení, doplnění toho, co chybí, nebo dodání nového Zařízení. V případě, že je vada Zařízení neodstranitelná, má Zákazník právo na bezplatné dodání nového Zařízení, na přiměřenou slevu, či na odstoupení od závazku spočívajícího v pronájmu Zařízení.

7) **Vyloučení odpovědnosti Poskytovatele**

Za vadu Zařízení není považováno zejména:



- a) opotřebení Zařízení způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Zařízení opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání;
- b) dojde-li k poškození Zařízení vinou neodborné montáže nebo instalace nebo neodborným zacházením při montáži nebo instalaci a provozu ze strany Zákazníka; to neplatí, nastala-li vada v důsledku nedostatku v návodu, který k instalaci poskytl Poskytovatel;
- c) nebude-li instalace (v případě vlastní instalace Zákazníkem) provedena v souladu s návodem k instalaci a aktivaci Služby a/nebo Zařízení;
- d) nebudou-li při instalaci (v případě vlastní instalace Zákazníkem) dodrženy podmínky pro instalaci zabezpečující ochranu před atmosférickým přepětím a indukci a porušeny požární předpisy;
- e) dojde-li k neodbornému zásahu do Zařízení nebo k mechanickému poškození Zařízení;
- f) bude-li k instalaci použit jiný, než Poskytovatelem dodaný materiál (koaxiální kabel, konektor apod.), a tato skutečnost způsobí vadu či nefunkčnost Zařízení.

Jakákoliv vada Zařízení není považována za vadu poskytované Služby, a nezakládá proto právo Zákazníka na přiměřenou slevu za poskytované Služby po dobu trvání vady či poruchy Zařízení.

8) Součinnost Zákazníka při Reklamací

Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k vyřízení Reklamací Zařízení, tj. řádnému odstranění vady, zejména při zjišťování příčin vady a při jejím následném odstraňování. V případě, že je to k vyřízení Reklamací Zařízení nezbytné, je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli přístup ke Koncovému bodu Sítě či k Zařízení. Po dobu, kdy Zákazník neposkytuje potřebnou součinnost, neběží Poskytovateli lhůta k vyřízení Reklamací Zařízení.

9) Vrácení Zařízení

Zákazník je v případě ukončení užívacího vztahu k Zařízení povinen na vlastní náklady vrátit Zařízení do 14 dnů od ukončení Smlouvy, a to včetně veškerého příslušenství Zařízení (například ovladače, zdrojového kabelu apod.). Zákazník je oprávněn vrátit Zařízení Poskytovateli osobně na **Zasílací adresu Poskytovatele**, anebo jej **zaslat poštou na Zasílací adresu Poskytovatele**.

Zařízení se považuje za vrácené okamžikem jeho převzetí na Zasílací adresu Poskytovatele. V případě, že Zákazník nevrátí Zařízení z důvodu jeho odcizení nebo ztráty, vrátí Zařízení poškozené, znečištěné nebo ve stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení, je povinen Poskytovateli nahradit způsobenou škodu, kterou mu Poskytovatel vyúčtuje v rámci Vyúčtování. V případě, že je sjednána smluvní pokuta za pozdní vrácení či vrácení poškozeného či znečištěného Zařízení, nebo vrácení Zařízení ve stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel po Zákazníkovi oprávněn požadovat náhradu škody ve výši, která přesahuje výši sjednané smluvní pokuty.

V případě, že Zařízení, na které byla vybrána jistota, nebude Poskytovateli řádně, včas a bez vad vráceno, je Poskytovatel oprávněn jistotu jednostranně započíst na náhradu škody/smluvní pokutu za nevrácené/poškozené Zařízení. Vrácení Zařízení nemá samo o sobě vliv na trvání platné Smlouvy, dalších závazků z ní vyplývajících, a poskytování Služeb.

XIII. KOMUNIKACE

1) Formy komunikace Zákazníka s Poskytovatelem

Poskytovatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka telefonicky, poštou, elektronickou poštou/e-mailem, SMS,



prostřednictvím formuláře na Internetové stránce. Za písemné se považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou/e-mailem či SMS.

Poskytovatel Zákazníka primárně kontaktuje prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, případně telefonicky. Poskytovatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka písemně na korespondenční adrese, kterou Zákazník Poskytovateli sdělil. Pokud Zákazník v průběhu trvání Smlouvy nahlásil změnu korespondenční adresy, pak Poskytovatel kontaktuje Zákazníka na poslední nahlášené korespondenční adrese. V případě potřeby však Poskytovatel může písemnost zaslat i na Zákazníkovu jinou adresu, kterou zná.

2) Ustanovení o doručování dokumentů Zákazníkovi

Zpráva zasílána Poskytovatelem prostřednictvím poštovní zásilky se považuje za doručenou jejím dodáním na Zákazníkovu adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, případně dnem, kdy se zpráva vrátila Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na korespondenční adresu či na poslední Zákazníkem nahlášenou adresu, je účinné i tehdy, když se na této adrese Zákazník nezdržuje.

Zpráva zasílána Poskytovatelem prostřednictvím elektronické pošty/e-mailem nebo SMS se považuje za doručenou dnem následujícím po odeslání zprávy na Zákazníkovu telefonní číslo nebo jeho e-mailovou adresu. Pokud Zákazník používá či hodlá používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS, musí tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Poskytovatel neodpovídá za případně vzniklou újmu.

3) Písemná forma jednání Zákazníka

Za písemné úkony Zákazníka se považují Zákazníkem vlastnoručně podepsané listiny či jeho elektronické dokumenty odeslané z u Poskytovatele registrované e-mailové adresy nebo doručené prostřednictvím poštovní zásilky, případně osobně, na adrese Kontaktních míst Poskytovatele, kdy seznam adres je zveřejněn na Internetové stránce, s výjimkou případů, kdy je Zákazník povinen odeslat písemnost či Zařízení na Zásilací adresu Poskytovatele.

4) Oprávnění k ověření totožnosti Zákazníka

Poskytovatel smí totožnost Zákazníka ověřovat při komunikaci se Zákaznickou linkou či Kontaktním místem a požadovat po něm např. číslo Smlouvy nebo jiné identifikační údaje a v případě podezření na zneužití údajů Zákazníka požadavek nepracovat.

XIV. VYBRANÁ USTANOVENÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH, PROVOZNÍCH, LOKALIZAČNÍCH ÚDAJŮ A ZPROSTŘEDKOVATELSKÝCH SLUŽBÁCH

1) Ustanovení o zpracování Údajů

Poskytovatel zpracovává a chrání osobní údaje v souladu s nařízením č. EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“), a v souladu se ZoEK. Poskytovatel plní v případě porušení zabezpečení osobních údajů vůči Zákazníkovi jako subjektu údajů oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení a vůči dozorujícímu orgánu dle čl. 33 Nařízení.



2) Zpracovávání Údaje

Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů. Tyto údaje zpracovává Poskytovatel manuálně nebo automatizovaně (avšak bez využití automatizovaného rozhodování, včetně profilování) a chrání je v souladu s technickou úrovní dostupných prostředků ochrany.

Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem (dále jen „Osobní údaje“).

Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, způsob přístupu ke Službě, identifikaci Koncového zařízení, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb (dále jen „Provozní údaje“).

Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci Koncového bodu Sítě, ke kterému je Koncové zařízení připojeno (dále jen „Lokalizační údaje“).

3) Zabezpečení Údajů

Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.

4) Předávání dat mezi poskytovateli

Poskytovatel a ostatní podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si jsou oprávněni bez souhlasu Uživatele vzájemně předávat Provozní údaje související s poskytováním Služby a údaje o účastnících spojení, a to pro zajištění propojení a přístupu k síti a za účelem poskytnutí služby, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci, omezení následků nebo zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Zneužitím sítě a služeb elektronických komunikací se rozumí využití sítě nebo služby neoprávněnou osobou, zakázaným způsobem nebo k zakázaným účelům; zneužitím sítě a služeb elektronických komunikací se rozumí rovněž opakované prodlení s úhradou Vyúčtování dle čl. VIII. odst. 5 těchto VP, nebo uskutečňování zlomyslného nebo obtěžujícího volání.

5) Nahrávání komunikace na Zákaznické lince

Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti a hodnocení objektivitu a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele.

6) Práva Zákazníka ve vztahu k vybraným Údajům

Zákazník má právo požádat o poslech telefonického hovoru, který byl ze strany Poskytovatele zaznamenán.



Zvuková stopa hovoru bude Zákazníkovi na jeho písemnou žádost zaslána jako zvuková stopa na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě do 15 dnů od obdržení žádosti Poskytovatelem. To neplatí v případě, že s ohledem na dobu archivace telefonických hovorů došlo ke smazání příslušné nahrávky. Zaslání nahrávky telefonického hovoru může být zpoplatněno dle Ceníku.

Zákazník může v případech a za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení požádat o bezplatný přístup ke svým Osobním údajům, o jejich kopii, opravu nebo výmaz, popřípadě o omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování a profilování, jakož i o využití přenositelnosti údajů. Zákazník má také právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

7) Další informace o zpracování Osobních údajů

Kompletní informace o zpracování osobních údajů Poskytovatele v souvislosti se Smlouvou (poskytované v souladu s požadavky Nařízení), které tvoří nedílnou součást Smlouvy a těchto VP, jsou dostupné na stránce <https://www.edera.cz/zpracovani-osobnich-udaju>

8) Ustanovení o zprostředkovatelských službách

Poskytovatel je regulovanou osobou ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022, o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), (dále jen „**Nařízení DSA**“). Poskytovatel je dle Nařízení DSA poskytovatelem zprostředkovatelské služby prostého přenosu, která spočívá v přenosu informací poskytovaných Uživatelem v komunikační síti nebo ve zprostředkování přístupu ke komunikační síti (zejm. služba přístupu k internetu) Poskytovatele. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel pro tyto Služby není původcem přenosu, nevolí příjemce přenášovaných informací a nevolí ani nemění obsah přenášovaných informací, není za přenášené či zpřístupněné informace odpovědný.

Na základě příkazu justičního nebo správního orgánu může Poskytovatel dále přijmout opatření proti nezákonnému obsahu poskytovaného Zákazníkem, v souladu s Nařízením DSA. Poskytovatel je oprávněn omezit službu prostého přenosu, pokud je prokazatelně Zákazníkem užitá v rozporu s těmito VP, obchodními podmínkami služby, obecně závaznými právními předpisy nebo s dobrými mravy. Například Poskytovatel může zamezit Zákazníkovi v uskutečňování obtěžujících nebo zlomyslných volání, rozesílání nevyžádaných či reklamních zpráv, šíření a přenosu informací, kterými dochází k porušování práv třetích osob apod. V případě, že dojde ze strany Poskytovatele k omezení či ukončení příslušné Služby, bude o tomto Zákazník informován, a to včetně odůvodnění takového postupu.

Poskytuje-li Poskytovatel služby spočívající v ukládání informací poskytovaných příjemcem služby na jeho žádost (např. cloudová infrastruktura, datová centra nebo webhosting), je dle Nařízení DSA poskytovatelem zprostředkovatelské služby hostingu. Poskytuje-li Poskytovatel služby hostingu, mohou Zákazníci nebo jiné subjekty oznámit, že určité informace poskytované Zákazníkem nebo Uživatelem představují nezákonný obsah. Formulář pro učinění oznámení, náležitosti takového oznámení, podmínky přijímání opatření ze strany Poskytovatele v případě, že se skutečně jedná o nezákonný obsah, podmínky podání stížnosti proti rozhodnutí Poskytovatele, kontakty pro komunikaci s orgány veřejné moci a Zákazníky, jakož i další podmínky moderace nezákonného obsahu, jsou k dispozici na Internetové stránce Poskytovatele, pokud služby hostingu Poskytovatel aktuálně nabízí.

XV. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) Režim právního vztahu Zákazníka a Poskytovatele, rozhodování sporů

Právní vztah založený na základě Smlouvy se v otázkách Smlouvou a těmito VP neupravenými řídí právním



řádem České republiky, především OZ a ZoEK. Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků plynoucích ze Smlouvy.

Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ. V ostatních případech jsou příslušné obecné soudy České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele. Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ na oblastním odboru dle bydliště spotřebitele. Více informací na <https://ctu.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>. Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné spory, na které nedopadá působnost ZoEK, řešit u České obchodní inspekce – oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu jsou dostupné na <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>.

2) Pravidla při neplatnosti či vzájemném rozporu části smluvní dokumentace Poskytovatele

V případě rozporu Smlouvy a jakéhokoliv ustanovení těchto VP nebo jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy, platí přednostně ustanovení Smlouvy. V případě rozporu těchto VP s ustanoveními jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy, platí přednostně jiných smluvních dokumentů, pokud není sjednáno jinak.

V případě, že by kterékoliv ustanovení Smlouvy (včetně VP, Ceníku či jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy) bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy (včetně VP, Ceníku a jakéhokoliv jiného dokumentu, který je součástí Smlouvy) nedotčena.

3) Přístupnost služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat své elektronické služby v souladu s požadavky na přístupnost stanovenými zákonem č. 424/2023 Sb., o přístupnosti vybraných výrobků a služeb, a to zejména při poskytování zákaznického portálu, webových služeb a případně mobilních aplikací.

Informace o míře přístupnosti jednotlivých digitálních rozhraní jsou uvedeny v aktuálním dokumentu Prohlášení o přístupnosti, které je veřejně dostupné na adrese: URL: <https://www.edera.cz/podpora>

Pokud Zákazník se zdravotním postižením není schopen využít běžný způsob komunikace nebo přístupu k některé službě, má možnost kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím alternativního komunikačního kanálu: telefonicky na čísle +420 461 002 999,

e-mailem na info@edera.cz,

nebo za asistence tlumočnické služby či přepisu mluvené řeči, pokud o to požádá.

V případech, kdy by plné splnění přístupnostních požadavků vedlo k nepřiměřené technické nebo ekonomické zátěži, si Poskytovatel vyhrazuje právo postupovat podle § 15 zákona č. 424/2023 Sb. V takovém případě poskytne Zákazníkovi rovnocennou alternativu přístupu ke službě.

4) Účinnost

Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 10. 2025.

V Pardubicích dne 1. 10. 2025