

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen jako „zákon o elektronických komunikacích“) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“) a upravují smluvní podmínky služeb poskytovaných společností **OtavaNet s.r.o. (dále i jen jako „VOP“)**

## 2. Definice pojmů

Pokud z následujícího znění VOP nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1. „Poskytovatelem“ obchodní společnost **OtavaNet s.r.o.**, sídlem Katovická 175, 386 01 Strakonice, IČO: 28140214.
- 2.2. „Zájemcem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3. „Zákazníkem“ - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, pokud není konkretizována jako Zákazník podnikatel nebo Zákazník spotřebitel.
- 2.4. „Zákazníkem podnikatelem“ - právnická osoba, vyjma mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.5. „Zákazníkem spotřebitelem“ - podnikající nebo nepodnikající fyzická osoba, mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.
- 2.6. „Službou“ -
  - a) Internet - zprostředkování připojení k síti internet a související služby, které umožňují využívání internetu nebo
  - b) Televize - veřejně dostupná služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatelem. Službu Televize je možné Zákazníkovi poskytnout pouze při současném poskytování Služby Internet.
  - c) Doplnkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, které jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.7. „Rámcovou smlouvou“ - Smlouva, v níž jsou sjednána základní pravidla, jimiž se budou řídit v budoucnu uzavřené konkrétní (tzv. prováděcí) smlouvy, nebude-li v této prováděcí smlouvě ujednáno jinak. Při vzniku prováděcí smlouvy uzavřené na základě rámcové smlouvy se tedy v rozsahu, v němž strany nesjednaly v prováděcí smlouvě jinak, stávají pravidla (smluvní podmínky) sjednaná v rámcové smlouvě součástí obsahu prováděcí smlouvy, a to aniž by na ně muselo být v prováděcí smlouvě odkázáno.
- 2.8. „Smlouvou“ - Rámcová či Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.9. „Autorizačním kódem“ - Každému Zájemci i Zákazníkovi je přidělen jedinečný Autorizační kód, který obdrží před uzavřením Smlouvy. V případě ztráty Autorizačního kódu Zákazníkem jej Poskytovatel sdělí způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování, přičemž žádost o sdělení Autorizačního kódu bude zaslána písemně formou listinné zásilky s úředně ověřeným podpisem nebo osobně v provozovně Poskytovatele oproti předložení průkazu totožnosti Zákazníka.
- 2.10. „Zařízením Poskytovatele“ - technické zařízení, nebo část sítě elektronických komunikací ve vlastnictví Poskytovatele na přípojném místě Zákazníka, které je prvním rozhraním (zpravidla typu Ethernet RJ45) za prvním zařízením v majetku Poskytovatele.
- 2.11. „Koncovým zařízením“ - zařízení, které je připojeno na Zařízení Poskytovatele, prostřednictvím kterého Zákazník užívá službu Poskytovatele (např. router, set-top box, telefonní přístroj).

## 3. Vznik smlouvy

- 3.1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele Zájemcem s následným potvrzením takovéto elektronické objednávky Poskytovatelem a akceptací prostřednictvím Autorizačního kódu Zájemcem a u služby Televize také v klientské zóně nebo v TV aplikaci. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.
- 3.2. Zákazník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).
- 3.3. Zákazník je povinen při každé komunikaci s Poskytovatelem uvádět Autorizační kód. Bez uvedení Autorizačního kódu bude ze strany Poskytovatele považována takováto komunikace za neautorizovanou.
- 3.4. Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovi nemovitosti vzniklé v souvislosti s poskytováním služby.
- 3.5. Zákazník uzavřením Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.

#### **4. Trvání smlouvy**

- 4.1.** Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.
- 4.2.** Je-li uzavírána smlouva na dobu určitou se Zákazníkem spotřebitelem, nesmí tato doba přesáhnout 24 měsíců.

#### **5. Změna smlouvy**

- 5.1.** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto VOP a Ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se nabízených služeb, ceny služby, vyúčtování, plateb, způsobu a podmínek poskytování služeb a dále týkajících se rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka, doby trvání Smlouvy a způsobu a podmínek jejího ukončení, smluvních pokut, technickoprovozních náležitostí a zpracování osobních údajů uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna technických, provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 5.2.** Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti výše uvedené změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň Zákazníka informuje o této změně. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Zákazníka na ukončení Smlouvy, Poskytovatel informuje Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Informaci Poskytovatel sdělí Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.
- 5.3.** Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 5.4.** Rozsah poskytovaných služeb, zejména služby Televize může být měněn i v klientské zóně nebo v TV aplikaci a následným zpřístupněním nového rozsahu služeb Poskytovatelem.

#### **6. Zánik smlouvy**

- 6.1.** Smlouva zaniká:
  - a) na základě dohody mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
  - b) výpovědí ze strany Zákazníka či Poskytovatele;
  - c) odstoupením ze strany Zákazníka či Poskytovatele;
  - d) úmrtím nebo zánikem Zákazníka nebo Poskytovatele.
- 6.2.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Zákazník spotřebitel i bez uvedení důvodu kdykoliv vypovědět písemně formou listinné zásilky nebo osobně v provozovně Poskytovatele s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud Smlouva nestanoví jinak. V případě výpovědi Smlouvy Zákazníka podnikatele smluvní strany sjednávají výpovědní dobu v délce 3 měsíců. Výpověď smlouvy bude obsahovat jednoznačnou identifikaci Zákazníka, zejména Autorizační kód dle čl. 2.8 těchto VOP.
- 6.3.** S ohledem ochranu Zákazníka si Poskytovatel vyhrazuje právo ověřit jeho totožnost nejen Autorizačním kódem, ale i jiným způsobem. V případě důvodného podezření, že výpověď smlouvy nebyla učiněna oprávněnou osobou, tedy Zákazníkem, je Poskytovatel oprávněn vyžadovat úředně ověřený podpis v případě písemné formy výpovědi a předložení dokladu totožnosti v případě výpovědi učiněné osobně v provozovně Poskytovatele.
- 6.4.** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dní, která započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Zákazníkovi, pokud:
  - a) Zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého dluhu vůči Poskytovateli po dobu delší než 90 dnů;
  - b) Zákazník vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku nebo byla u něj zahájena exekuce;
  - c) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje;
  - d) Další poskytování dané služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů požadovat.
- 6.5.** V případě, že bude Zákazník zastoupen při zániku smlouvy třetí osobou, je tato osoba povinna se Poskytovateli prokázat plnou mocí s úředně ověřeným podpisem Zákazníka (zmocnitele).
- 6.6.** Změna poskytovatele internetu dle zákona o elektronických komunikacích včetně sdělení ověřovacího kódu se řídí ust. ust. § 34a tohoto zákona a vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

#### **7. Cena Služby a platební podmínky**

- 7.1.** Služby jsou poskytovány úplatně. Služby jsou poskytovány úplatně. Ceny za každou jednotlivou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním Ceníkem Poskytovatele. Aktuální Ceník je přístupný na webových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit.
- 7.2.** Poskytovatel je oprávněn poskytnout Zákazníkovi vstup do Věrnostního programu. V rámci Věrnostního programu může být Zákazníkovi poskytnuto podmíněné cenové zvýhodnění. Konkrétní výše poskytnuté slevy se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v Ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené ve Smlouvě.
- 7.3.** Zákazník může uzavřít Smlouvu i bez účasti ve Věrnostním programu.
- 7.4.** Věrnostní období v rámci Věrnostního programu je stanoveno individuálně dle ujednání ve Smlouvě (dále jen „Věrnostní období“).

- 7.5.** Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud:
- je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň;
  - je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň;
  - Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň;
  - Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby.
- 7.6.** Byly-li Zákazníkovi v rámci Věrnostního programu poskytnuty slevy oproti Ceníku (podmíněné dobou, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere Zákazník pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poplatky v plné výši dle Ceníku, případně doučtovat Zákazníkovi částky odpovídající poskytnutým slevám (zejména zvýhodněné pronájmy či prodej zařízení, cenová zvýhodnění instalace či deinstalace či jiná další jednorázová cenová zvýhodnění).
- 7.7.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi spotřebiteli, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu neurčitou s minimální délkou plnění, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany Zákazníka spotřebitele, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 6.4 písm. a), b) a c) těchto VOP, v období do 3 měsíců od uzavření Smlouvy s Poskytovatelem, přičemž výše úhrady bude v případě Zákazníka spotřebitele, odpovídat jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy, nebo jedna dvacatina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy.
- 7.8.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi podnikateli, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu neurčitou s minimální délkou plnění, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany Zákazníka podnikatele, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 6.4 písm. a), b) a c) těchto VOP, přičemž výše úhrady bude odpovídat součtu všech měsíčních paušálů či minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy.
- 7.9.** Poskytovatel upozorní Zákazníka v případě, že neuhradí řádně a včas, přičemž za prokazatelné upozornění na nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail ("upomínka"). Ode dne prodlení s úhradou vyúčtované částky je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi také úrok z prodlení, jehož výše je stanovena obecně závaznými právními předpisy. Zákazník se v případě prodlení s uhrazením Vyúčtování také zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na odblokování Služeb, náklady spojené s vymáháním, případně smluvní pokutu ve výši dle platného Ceníku nebo Smlouvy, a to i prostřednictvím třetí osoby.

## **8. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 8.1.** Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu se Zájemcem, který:
- odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u něhož lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu),
  - v minulosti zneužil, nebo se pokusil zneužít Službu nebo u něhož existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
  - který má neuhrazené závazky z jiného smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn za tímto účelem ověřit platební schopnost Zájemce
- Poskytovatel je oprávněn za účelem ověření výše uvedených ověřit platební bonitu Zájemce.
- 8.2.** Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi aktivační, deaktivční či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.
- 8.3.** Poskytovatel při poskytování služby přístupu k internetu nakládá 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.
- 8.4.** Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
- dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
  - zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
  - zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 8.5.** Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 8.6.** Poskytovatel je ve smyslu oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;

- v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemií;
- na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

- 8.7.** Takovéto omezení/přerušování Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.
- 8.8.** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky, popřípadě pohledávku za Zákazníkem postoupit třetí osobě. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek včetně oprávněných nákladů zmocněnce.
- 8.9.** Poskytovatel je oprávněn k instalaci a deinstalaci veškerých zařízení, tj. zejména Zařízení Poskytovatele i koncových zařízení využít služeb třetích osob.

## **9. Práva a povinnosti Zákazníka**

- 9.1.** Zákazník je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP, Ceníkem i další smluvní dokumentací a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 9.2.** Zákazník zejména nesmí:
- a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
  - b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
  - c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak
  - d) poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod. Pokud Zákazník poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.
- 9.3.** Zákazník je povinen řádně hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby, a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby připsání příslušné platby za poskytované Služby nebo ostatních finančních závazků ze strany Zákazníka na bankovní účet Poskytovatele či do okamžiku úhrady příslušné platby v hotovosti v provozovně Poskytovatele, které vyplývají z uzavřené příslušné Smlouvy anebo VOP, má Poskytovatel právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 9.4.** V případě, že bylo Zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Zákazníka (např. Zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 9.5.** Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen poskytnuté údaje doložit.
- 9.6.** Na výzvu Poskytovatele je Zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 9.7.** Zákazník je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- 9.8.** Zákazník je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 9.9.** Zákazník se zavazuje obstarat souhlas vlastníka nemovitosti pro instalaci všech zařízení nutného k poskytování Služby, které je ve vlastnictví Poskytovatele a Zákazník není vlastníkem nemovitosti, ve kterém mu bude Služba poskytována. Zákazník je přímo odpovědný za veškeré závazky k vlastníkovi nemovitosti vzniklé v souvislosti s instalací.
- 9.10.** Zákazník uzavřením Smlouvy zmocňuje Poskytovatele k jeho zastupování při výkonu oprávnění Zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona o elektronických komunikacích, které mj. stanovuje povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru zřízení vnitřního komunikačního vedení veřejné komunikační sítě včetně rozvaděče a koncového bodu sítě, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb Poskytovatele Zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojenými. Náklady spojené s tímto zmocněním se zavazuje nést Poskytovatel.

## **10. Reklamační a poruchy**

- 10.1.** V případě, že Zákazník nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Zákazníka, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli, popřípadě jím pověřené třetí osobě poplatek za výjezd a práci dle aktuálního Ceníku. Splatnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Zákazníka, a to pracovníkem Poskytovatele.
- 10.2.** Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou písemné listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele či na emailovou adresu [reklamace@netportal.cz](mailto:reklamace@netportal.cz) s uvedením Autorizačního kódu. Reklamací na poskytnutou službu je Zákazník, který je koncovým Zákazníkem, popřípadě Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamací zanikne.

Reklamacie proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

**10.3.** Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku.

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

**10.4.** V případě oprávněné reklamacie vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamacie způsobem dohodnutým se Zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamacie buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

**10.5.** Nahlášení poruchy skrze elektronickou komunikaci bez uvedení Autorizačního kódu Zákazníka, na jiný než email dle čl. 10.2 či telefonicky bude považováno za podnět ke zlepšení Služby, nikoli za reklamaci ve smyslu výše uvedených článků.

**10.6.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.

## **11. Archivace**

**11.1.** Zájemce či Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů.

**11.2.** Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu oprávnění dle příslušných právních předpisů.

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

## **12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

**12.1.** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele se řídí odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi zákonem o elektronických komunikacích.

**12.2.** Zákazník nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## **13. Rozhodné právo (řešení sporů)**

**13.1.** Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

**13.2.** Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.

**13.3.** Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;

- Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v ostatních sporech.

## **14. Závěrečná ustanovení**

**14.1.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Zákazník uzavřením Smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

**14.2.** VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese Poskytovatele.

**14.3.** VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.

**14.4.** Nedílnou součástí smluvní dokumentace jsou Ceník, Parametry Služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí.

**14.5.** Závazkový právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.

**14.6.** Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.7.2022 a nahrazují dosud platné VOP.