

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1. VÝKLADOVÉ USTANOVENÍ

1.1. Pro účely VOP mají následující výrazy níže definovaný význam:

- 1.1.1. Cena – cena za Služby, tj. zejména paušální poplatky a další ceny, které je Zákazník povinen za Služby platit Poskytovateli;
- 1.1.2. Ceník – ceník Tarifů a Služeb a dalších doplňkových služeb; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je k dispozici v sídle Poskytovatele (elektronicky) a je zveřejněn na Internetových stránkách;
- 1.1.3. Internetové stránky – internetová prezentace Poskytovatele dostupná na adrese <http://www.arakis.cz>;
- 1.1.4. IP adresa – jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- 1.1.5. Koncová zařízení – všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě, které byly Zákazníkovi dány do zápůjčky, výpůjčky nebo pronájmu, popř. jiným způsobem svěřeny v souvislosti s poskytováním Služeb nebo v jiné souvislosti;
- 1.1.6. Místo připojení – předávací bod služby, místo, kde má být, nebo je zřízena přípojka za účelem poskytování Služeb, resp. místo, kde jsou Služby poskytovány Zákazníkovi; síť ani žádné síťové prvky za Místem připojení nenáleží Poskytovateli; Místo připojení může být označeno zejména ve Smlouvě nebo na Internetových stránkách s tím, že Poskytovatel je oprávněn je kdykoli jednostranně změnit, nedojde-li tím ke zhoršení podmínek poskytování Služby Zákazníkovi;
- 1.1.7. Poskytovatel – obchodní společnost Arakis, s.r.o., IČ 04081897, se sídlem České Budějovice 2, Třebínská 1758/11, PSČ 370 05, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 2363;
- 1.1.8. Pozastavení služeb – zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Zákazníka při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP; za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku; Pozastavením služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu; technické prostředky používané v rámci Pozastavení služeb jsou uvedeny na Internetových stránkách nebo ve Smlouvě; v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné nebo mít omezenou funkčnost (nejedná se však o faktické ukončení poskytování Služby);
- 1.1.9. Připojení k internetu – zajištění přístupu k celosvětové počítačové síti Internet (síť Internet zahrnuje celou skupinu technických prostředků nutných k jejímu správnému fungování, zejména řídicí servery, DNS servery, servery s obsahem a další servery, které jsou přímo či nepřímo zapojeny do sítě Internet, připojení uživatelé včetně technických prostředků použitých k jejich připojení; síť Internet v současné době pracuje na protokolech IP (Internet Protocol), jehož technické parametry dále stanoví VOP, Smlouva a Ceník;
- 1.1.10. Přípojný bod – je technické zařízení umístěné u Zákazníka, které se připojuje do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, tedy na Místo připojení;
- 1.1.11. Reklamační řád – dokument Poskytovatele, upravující práva a povinnosti Zákazníka a Poskytovatele ve vztahu k Zákazníkem uplatněné reklamaci, postupy jejího vyřizování apod.; není-li Poskytovatelem Reklamační řád vydán, řídí se reklamáce postupem upraveným

zejména v těchto VOP, okamžikem vydání Reklamačního řádu se veškeré reklamace řídí Reklamačním řádem;

- 1.1.12. Služby – veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), a to Připojení k internetu a ním spojené další doplňkové služby s tím, že za poskytovanou službu se považuje i Pozastavená služba, tedy služba, která je poskytována po uplatnění Pozastavení služby;
- 1.1.13. Služby třetích stran – další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány odlišnými subjekty od Poskytovatele;
- 1.1.14. Smlouva – smlouva o poskytování telekomunikačních nebo jiná smlouva, která se odkazuje na tyto VOP a je uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, včetně veškerých příloh a dodatků; návrh Smlouvy včetně jejích změn uveřejní Poskytovatel ve své provozovně a na Internetových stránkách;
- 1.1.15. Tarif – jednotlivý druh Služby, popřípadě více Služeb včetně kombinací se Službami třetích stran a dalšími doplňkovými službami sdruženými do jednoho balíčku, resp. do jedné konkrétní nabídky Služeb či Služby, který je jako celek a za konkrétních podmínek tohoto balíčku (Tarifu) nabízen Zákazníkům;
- 1.1.16. Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
- 1.1.17. VOP – tyto Všeobecné podmínky společnosti vydané Poskytovatelem;
- 1.1.18. ZRP – je základní rychlost připojení, a to 2 Mbit/s pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) i pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), Smlouva může stanovit ZRP odlišně.

1.2. Pro výklad platí dále definice uvedené přímo v textu VOP a ve Smlouvě.

1.3. Pokud VOP a Smlouva definují shodný pojem odlišně, uplatní se význam definovaný Smlouvou.

## 2. PŘEDMĚT VOP

2.1. Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Zákazníkovi Služby a Zákazník se za tyto zavazuje platit sjednanou Cenu.

2.2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

## 3. SLUŽBY

3.1. Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami, pokud VOP nestanoví dále jinak. Jednotlivou Službou je zejména Připojení k internetu, přičemž každá poskytovaná Služba zahrnuje i další doplňkové služby zvolené Zákazníkem v rámci Ceníku a je specifikována názvem a číslem Tarifu, který odpovídá Tarifu určenému v rámci Ceníku.

3.2. Jednotlivé služby se považují každá za samostatnou Službu s výjimkou dalších doplňkových služeb, které jsou součástí zvoleného Tarifu.

- 3.3. Předmět a obsah dalších doplňkových služeb stanoví Ceník.
- 3.4. Jednotlivé Služby mohou být Poskytovatelem poskytovány na základě jediné Smlouvy, obsahující ujednání ohledně všech Zákazníkem čerpaných Služeb, či na základě více Smluv, kdy každá obsahuje ujednání o jiné Službě či Službách.

#### 4. SLUŽBA PŘIPOJENÍ K INTERNETU

- 4.1. Službou Připojení k internetu zajišťuje Poskytovatel pro Zákazníka připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků uživatelů.
- 4.2. Poskytovatel na základě Smlouvy umožní Zákazníkovi přístup na Internet.
- 4.3. Služba Připojení k internetu je poskytnuta Zákazníkovi zásadně s maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), která je v Místě připojení dostupná podle měření Poskytovatele s tím, že jejím minimem je ZRP.
- 4.4. Rychlost Připojení k internetu může být snížena pod úroveň ZRP, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro překážku uvedenou v odst. 14.2 VOP, Pozastavení služeb, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Zákazníka, realizace zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu realizace práva nebo povinnosti vyplývající z VOP nebo Smlouvy. Snížení ZRP z důvodů uvedených v tomto ustanovení není poruchou Služby a nezakládá Zákazníkovi nároky z odpovědnosti za vady.
- 4.5. Minimální dostupnost Připojení k internetu upravuje čl. 7.13 VOP.
- 4.6. Poskytovatel, jako poskytovatel Služby Připojení k internetu, poskytuje níže uvedené Tarify těchto Služeb, přičemž pro účely popisu těchto Služeb (ve smyslu všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/08.2020-9) uvádí Poskytovatel následující specifikace jednotlivých Služeb Připojení k internetu, v návaznosti na vybraný Tarif (včetně konkrétní rychlosti a popisu vlivu odchylek na výkon práv Spotřebitelů):

Typ připojení	Název tarifu	Download [Mbit/s]	Upload [Mbit/s]	Agregace	FUP	Poznámka k rychlostem [Download/Upload Mbit/s]
Optické	FIBER-mini	50.0	20.0	1:10	NE	Maximální rychlost 50/20 (inzerovaná) Běžná rychlost 40/15 Minimální rychlost 30/10
Optické	FIBER-maxi	100	100	1:10	NE	Maximální rychlost 100/100 (inzerovaná) Běžná rychlost 75/75 Minimální rychlost 40/30
Bezdrátové	Mini	20	20	1:10	NE	Maximální rychlost 20/20 (inzerovaná) Běžná rychlost 15/15 Minimální rychlost 10/10
Bezdrátové	Standard	50	20	1:10	NE	Maximální rychlost 50/20 (inzerovaná) Běžná rychlost 40/15 Minimální rychlost 30/10
Bezdrátové	Maxi	100	50	1:10	NE	Maximální rychlost 100/50 (inzerovaná) Běžná rychlost 75/35 Minimální rychlost 40/20

Ceny jednotlivých Tarifů Služby Připojení k internetu jsou uvedeny v Ceníku.

V případě nedodržení uvedené specifikace přísluší Zákazníkovi (Spotřebiteli) práva z vadného plnění, která může vůči Poskytovateli uplatnit podle čl. 16.VOP a Reklamačního řádu.

Zákazník (Spotřebitel) má zejména právo na přiměřenou slevu z Ceny Služby a/nebo odstranění vady anebo (v případě podstatného porušení smlouvy či nebude-li vada odstraněna) právo odstoupení od Smlouvy, a to zejména v případě nedodržení specifikace Služby Připojení k internetu, v případě Služby Připojení k internetu v pevném místě, vznikem (i) velké trvající odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, přičemž za velkou trvající odchylku se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby Připojení k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut, či v případě (ii) velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, přičemž za velkou opakující se odchylku se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Mobilní Služby Připojení k internetu Poskytovatel neposkytuje.

## 5. TARIF

- 5.1. Zákazník je oprávněn zvolit si kterýkoli z veřejně nabízených Tarifů, které jsou platné pro dané období, je-li daná Služba v Místě připojení Zákazníka dostupná.
- 5.2. Výběr Tarifu včetně dalších doplňkových služeb se provádí v rámci Ceníku.
- 5.3. Zákazník je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu Tarifu). Poskytovatel není povinen Zákazníkovi vyhovět s požadavkem na změnu Tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- 5.4. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Zákazníka.
- 5.5. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změny Tarifu) má Poskytovatel nárok na poplatek za změnu Tarifu dle platného a účinného Ceníku (je-li stanoven).
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn měnit či rušit jednotlivé Tarify stejným způsobem jako tyto VOP. Založí-li taková změna právo Zákazníka na ukončení Smlouvy podle odst. 7.7 VOP, může Zákazník místo toho požádat o změnu Tarifu dle své volby.

## 6. UZAVŘENÍ, PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 6.1. Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel se Zákazníkem písemně, v textové elektronické podobě prostřednictvím e-mailu, prostřednictvím Internetových stránek nebo prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru, ve kterém je Zákazník informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, kterou stanoví VOP nebo Smlouva, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Zákazník a Poskytovatel výslovně souhlasí. Smlouva je platná a účinná okamžikem jejího uzavření, tj. vyjádřením souhlasu s jejím obsahem ze strany Poskytovatele a Zákazníka; tím není dotčeno právo stran sjednat si pozdější účinnost smlouvy, resp. počátek poskytování Služeb od pozdějšího data po datu uzavření Smlouvy.

- 6.2. Přestože Smlouva mezi Zákazníkem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, případně v jiné formě v souladu s těmito VOP, mohou být další Smlouvy a dodatky a změny cen či druhy doplňkových služeb, či další Služby uzavírány rovněž jiné, například telefonicky (zejména v případě změny rychlosti Připojení k internetu, prodloužení Smlouvy, objednávky doplňkových služeb apod.). V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Zákazníka požadovat sdělení jeho identifikačních údajů, případně hesla pro komunikaci, bylo-li poskytnuto; Smlouva (či jakákoli změna, dodatek apod.) je účinná okamžikem jejího telefonického uzavření.
- 6.3. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy. Součástí Smlouvy dále tvoří Ceník, Reklamační řád a případný obsah zvláštních nabídek. Obsah zvláštních nabídek má přednost před ustanoveními těchto VOP. Poskytovatel poskytuje Služby pouze na základě Smlouvy a VOP, zaslání jiných obchodních podmínek Zákazníkem (ust. § 1751 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, dále jen „občanský zákoník“) je považováno za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí původního návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně písemně potvrzeno.

## 7. UKONČENÍ SMLOUVY

- 7.1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.
- 7.2. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit výpovědí v písemné (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby) nebo elektronické podobě (prostřednictvím e-mailu, v případě Zákazníka uvedeného Zákazníkem jako kontaktní údaj) jedné smluvní strany adresované druhé smluvní straně bez udání důvodu. Výpovědní doba je závislá na zvoleném Tarifu, který je předmětem Smlouvy, zpravidla činí 1 nebo 6 měsíců. Konkrétní délka výpovědní doba je vždy uvedena ve Smlouvě. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, v němž výpověď došla druhé smluvní straně.
- 7.3. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu i na dobu neurčitou se současným sjednáním minimální doby plnění. V takovém případě jsou strany povinny plnit dle Smlouvy nejméně po stanovenou minimální dobu, která však nesmí být delší než 24 měsíců, přičemž platí, že není-li ve Smlouvě uvedeno něco jiného, pak minimální doba plnění činí 3 měsíce. Ukončení trvání Smlouvy v době do skončení stanovené minimální doby se řídí ustanoveními pro ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou.
- 7.4. Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije odst. 7.2 VOP obdobně.
- 7.5. Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že se tato dále prodlužuje za podmínek stanovených VOP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně.

- 7.6. Byla-li mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, uzavřena Smlouva s automatickým prodloužením dle odst. 7.4 nebo 7.5, bude Poskytovatel Zákazníka nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat o možnosti a způsobu, jak Smlouvu ukončit. Bude-li ujednání o automatickém prodloužení podle těchto článků z jakéhokoli důvodu shledáno neplatným, pak platí, není-li sjednáno jinak, že Smlouva byla uzavřena podle odst. 7.3, přičemž sjednanou dobou určitou se rozumí sjednaná minimální doba plnění. Bude-li toto ustanovení z jakéhokoli důvodu shledáno neplatným, pak v případě Zákazníka, který je spotřebitelem, platí, že k prodloužení podle čl. 7.5 a 7.6 dojde pouze v případě žádosti Zákazníka, která může být učiněna kdykoli v průběhu trvání Smlouvy.
- 7.7. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Zákazník oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli, dochází-li k podstatné změně VOP nebo Ceníku (smluvních podmínek), která pro Zákazníka představuje jejich zhoršení. V takovém případě je Zákazník povinen doručit výpověď Poskytovateli nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění takové změny smluvní podmínky, resp. ode dne, kdy byly takovéto změny Zákazníkovi oznámeny v souladu s čl. 20.3 VOP. Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Zákazník, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny.
- 7.8. Za podstatnou změnu či doplnění těchto VOP nebo Ceníku se pro účely výpovědi dle předchozího článku považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadně mění smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem (např. prodloužení výpovědní lhůty, snížení rychlosti Tarifu Služby Připojení k internetu v Ceníku služeb v neprospěch Zákazníka, zvýšení ceny apod.). Za podstatnou změnu nebo doplnění těchto VOP a Ceníku služeb se nepovažuje změna týkající se platebních podmínek obsažených ustanovení v čl. 8 VOP s výjimkou zkrácení doby splatnosti ani změna provedená v důsledku změny právních předpisů nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu nebo jiného orgánu.
- 7.9. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem definovaného v odst. 7.15 VOP. Pokud by podmínky uvedené v odst. 7.15 VOP byly splněny pouze pro některou ze Služeb, lze odstoupit od poskytování této jedné Služby.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech Smluv uzavřených se Zákazníkem z následujících důvodů (Poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn využít Pozastavení služeb, a to i bez předchozího upozornění):
- 7.10.1. Zákazník nezaplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,
  - 7.10.2. Zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,
  - 7.10.3. Zákazník závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP,
  - 7.10.4. Vůči Zákazníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo bylo rozhodnuto o úpadku Zákazníka,
  - 7.10.5. Technické důvody znemožní poskytování Služeb po dobu delší než třicet dnů, nedojde-li k jiné dohodě stran.
- 7.11. Poskytovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Zákazníkovi přistoupit k Pozastavení služeb s předchozím upozorněním v následujících případech:
- 7.11.1. Vůči Zákazníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo bylo rozhodnuto o úpadku Zákazníka,
  - 7.11.2. Zákazník závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VOP,

- 7.11.3. Zákazníkovi se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které Poskytovatel zaslal Zákazníkovi, nebo Zákazník jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Zákazníka dle odst. 10.11 VOP,
- 7.11.4. Zákazník poskytl Poskytovateli nepravdivé identifikační údaje;
- 7.11.5. Zákazník je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 10 kalendářních dní,

přičemž o takovémto Pozastavení služeb bude Zákazník informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Informaci o Pozastavení služeb lze Zákazníkovi sdělit případně i jiným vhodným prokazatelným způsobem. Ke zrušení Pozastavení služeb může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. Zákazník nemá nárok na jakoukoliv náhradu za Pozastavení služeb.

7.12. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Zákazníkem se považuje:

- 7.12.1. naplnění podmínek čl. 7.11.3 VOP;
- 7.12.2. porušení odst. 10.5, 10.6, 10.7, 10.8, 10.13, 10.14 nebo 12.16 VOP;
- 7.12.3. nezajištění souhlasu pro zřízení Místa připojení dle čl. 10.15 VOP;
- 7.12.4. věci předané Poskytovatelem Zákazníkovi dle čl. 12 VOP nejsou Zákazníkem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VOP.

7.13. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatelem se považuje:

- 7.13.1. Nedostupnost všech Služeb více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Zákazník Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáným v odst. 15.1 VOP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo Pozastavením služeb či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP,
- 7.13.2. nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 7 dní za období 90 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Zákazník Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáným v čl. 15.1 VOP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo Pozastavením služeb či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP, s tím, že Poskytovatel garantuje dostupnost Služeb v rozsahu, který není závažným porušením Smlouvy podle tohoto ustanovení VOP (tedy garantuje minimální zaručenou úroveň kvality Služeb), s výjimkami stanovenými těmito VOP.

## 8. CENA ZA SLUŽBY

8.1. Cenou za Služby se rozumí zejména:

- 8.1.1. cena za zřízení služby, přičemž u některých Služeb či Tarifů se zřizovací poplatek neuplatní;
- 8.1.2. pravidelné platby za užívání Služby, které mohou mít i formu paušálních plateb;
- 8.1.3. ostatní platby související s poskytováním Služeb, např. platby za změnu IP adresy, platby za servisní služby apod.

- 8.2. Ceny a konkrétní Tarify, včetně případných souvisejících a doplňkových služeb jsou uvedeny v Ceníku, případně na Internetových stránkách pro konkrétní Službu, popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy.
- 8.3. V Ceníku nebo ve Smlouvě může být uvedeno i více Cen za jeden Tarif s tím, že pro různé Ceny platí různé podmínky sjednané ve Smlouvě nebo uvedené v Ceníku. Zejména se může jednat o Ceny standardní a věrnostní.
- 8.4. Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka Poskytovatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.
- 8.5. Není-li stanoveno jinak, jsou všechny Ceny uvedeny včetně DPH. Jsou-li jakékoli Ceny uvedeny bez DPH, bude k nim Poskytovatelem připočteno DPH v zákonné výši. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě změny právních předpisů spočívající ve změně zákonné sazby DPH upravit ceny uvedené v Ceníku o tuto změnu. Změna DPH není považována za změnu Ceny. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel Zákazníka způsobem dle odst. 11.12 VOP.

## 9. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1. Zákazník hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.
- 9.2. Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Zákazník Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Zákazníkovi účtována poměrná část pravidelných plateb. Zúčtovací období je stanoveno ve Smlouvě a činí zpravidla jeden měsíc.
- 9.3. Cenu za Služby Zákazník hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, (fakturou – daňovým dokladem se pro účel těchto VOP rozumí také vyúčtování za Služby elektronických komunikací ve smyslu zákona o elektronických komunikacích) (není-li variabilní symbol uveden, považuje se za něj číslo faktury bez písmen).
- 9.4. Cena za služby je splatná vždy do sedmého dne:
  - 9.4.1. v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
  - 9.4.2. jiného období, které stanoví Smlouva, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 9.5. Není-li v těchto VOP stanoveno nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že splatnost faktury je 7 dní ode dne jejího vystavení Poskytovatelem. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 9.6. Faktury – daňové doklady jsou Zákazníkovi zasílány elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě či jinak evidovanou Poskytovatelem (např. e-mailová adresa na kterou byl Zákazníkovi zaslán návrh smlouvy), s čímž Zákazník výslovně souhlasí. Zákazník může Poskytovatele požádat o zaslání faktury – daňového dokladu běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek uvedený v Ceníku.



- 9.7. Zákazník nemá právo na vrácení odpovídající části Ceny za nevyužité Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby platnosti a účinnosti Smlouvy uzavřené na dobu určitou (resp. před uplynutím minimální doby trvání), a zároveň pokud k výpovědi nedošlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v odst. 7.10 VOP.
- 9.8. Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Zákazníka i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Zákazník nebo osoba blízká Zákazníkovi nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Zákazníka nebo překážky na straně Zákazníka. Za překážku na straně Zákazníka se považuje také porušení odst. 10.15 VOP.
- 9.9. Zákazník má v souladu s OOP/3/07.2005-4 právo na vyúčtování v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti Ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování Ceny.
- 9.10. Zákazník nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).

## 10. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 10.1. Zákazník je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VOP.
- 10.2. Zákazník je oprávněn požadovat změnu Tarifu za podmínek stanovených v těchto VOP.
- 10.3. Zákazník je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže upraveny v těchto VOP a v Reklamačním řádu.
- 10.4. Zákazník se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
- 10.5. Zákazník nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionality nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod. Zákazník zejména nesmí nadměrným provozem (užíváním) zatěžovat síť Poskytovatele, přičemž nadměrným provozem (užíváním) se rozumí mj. zejména realizace více než 300 TCP/IP spojení do Internetu (najednou) nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů.
- 10.6. Zákazník nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele, pokud mu k tomuto nedal Poskytovatel souhlas.
- 10.7. Zákazník není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.
- 10.8. Zákazník nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb, hesla pro komunikaci s Poskytovatelem a podobné údaje. Zákazník je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Zákazník v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití

těchto hesel je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Zákazníkovi nové přístupové údaje.

- 10.9. Zákazník se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Zákazník zároveň výslovně souhlasí s pořízením fotokopie takového dokladu.
- 10.10. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném zákonem o elektronických komunikacích a neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, emailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 10.11. V případě, že nebylo Zákazníkovi doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad do 40 dnů doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Zákazník Poskytovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenou.
- 10.12. Zákazník je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.
- 10.13. Zákazník je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména autorský zákon. Zákazník v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Zákazník povinen nahradit v plném rozsahu.
- 10.14. Zákazník nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zákazník nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Zákazník se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv). Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Zákazník povinen nahradit v plném rozsahu.
- 10.15. Jestliže je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit Místo připojení a/nebo přípojný bod u Zákazníka v či na nemovitosti, přičemž takové umístění vyžaduje souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), je Zákazník povinen tento souhlas zajistit, za což odpovídá.
- 10.16. Zákazník je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytování Služeb nebo Místa připojení nebo Přípojného bodu zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(i), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.

10.17. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména při měření signálu a zprovoznění Koncového zařízení, případně jiných zařízení Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl řádně plnit své povinnosti dle Smlouvy.

## 11. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP.
- 11.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 11.4. Poskytovatel předá Zákazníkovi či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Zákazníka k Internetu, v souladu s podmínkami Smlouvy, jsou-li tato pro využití Služeb ze strany Poskytovatele požadována.
- 11.5. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona o elektronických komunikacích a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se odst. 15.3 VOP přiměřeně.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 11.7. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Zákazníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Zákazníkovi oznámí bez zbytečného odkladu.
- 11.8. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Zákazníkovi, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 11.9. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Zákazníka nainstalovat Zákazníkovi software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
- 11.10. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
- 11.11. Poskytovatel je povinen v rozsahu stanoveném právními předpisy informovat Zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, jsou-li mu známy, a to, je-li to možné, v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu. Poskytovatel splní tuto povinnost umístěním informace na Internetových stránkách.
- 11.12. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, Provozní podmínky služeb elektronických komunikací, Reklamační řád a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat Zákazníkovi změnu či doplnění těchto VOP a změnu v Ceníku za podmínek stanovených v čl. 20.3 VOP.
- 11.13. Poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi omezit používání Služeb v případě jejich nadužívání, je-li tato skutečnost ujednána s Zákazníkem ve Smlouvě, aby Poskytovatel mohl efektivně zajistit optimální využívání Služeb maximálním množstvím jeho klientů, tzv. Fair User Policy (dále jen „FUP“). Poskytovatel je oprávněn, pokud součet přijatých a odeslaných dat (download a uploadu) daného konkrétního připojení k Internetu od počátku daného účtovacího období

přesáhne velikost určenou jako maximální množství přenesených dat ve Smlouvě u položky FUP, od okamžiku dosažení tohoto datového limitu snížit maximální rychlost připojení k Internetu (využit FUP) pro příjem i odesílání dat (download i upload) na rychlost uvedenou ve Smlouvě u položky FUP jako rychlost pro příjem dat/rychlost pro odesílání dat (download/upload) na dobu do skončení daného zúčtovacího období, a to bez předchozího upozornění. Při započetí nového zúčtovacího období dojde k obnovení rychlosti sjednané ve Smlouvě. Poskytovatel je takto oprávněn snížit rychlost (využit FUP) i opakovaně, což se nepovažuje za snížení kvality poskytovaných Služeb.

- 11.14. Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní zákazníky (vč. zavirování, spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data zákazníků, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 zákona o elektronických komunikacích s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.
- 11.15. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby Připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi zákazníky. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 11.16. Poskytovatel je oprávněn po celou dobu trvání Smlouvy nesděliti Zákazníkovi přístupová hesla k zařízení, která se nacházejí u Zákazníka a jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, resp. jsou přímo připojeny do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, a to ani tehdy, pokud je takové zařízení ve vlastnictví Zákazníka, a to zejména z důvodu ochrany nastavení sítě elektronických komunikací Poskytovatele před neoprávněnými zásahy a připojeními, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.

## 12. KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ

- 12.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Zákazníkovi k užívání některé movité věci (nebo Koncová zařízení), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Zákazník povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Zákazníkovi ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Zákazník je při předání povinen potřebnou součinností. Místo připojení, Přípojný bod, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Zákazníka nebo třetí osoby, případně k ní přiléhající zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Místa připojení nebo Přípojného bodu, přípojky, či zásuvky jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 12.2. Zákazník odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Zákazníkem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.

- 12.3. Zákazník je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s čl. 12.5 VOP. Poskytovatel smí žádat po Zákazníkovi vydání věcí, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Zákazník povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy.
- 12.4. Smlouva určuje konkrétní podmínky nájmu (ve Smlouvě je pro nájem zpravidla uveden titul pronájem), vypůjčení (ve Smlouvě je pro výpůjčku zpravidla uveden titul výpůjčka) věcí. Pokud není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, má se za to, že doba nájmu (resp. výpůjčky) trvá do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Nájemné stanoví Ceník, popř. přímo Smlouva s tím, že přednost má ujednání ve Smlouvě. Předmětem nájemního vztahu, resp. výpůjčky Koncové zařízení, resp. jiná věc poskytnutá Zákazníkovi, pokud při předání takovéto věci Poskytovatel výslovně v písemné formě nepřevéde vlastnické právo k této věci na Zákazníka.
- 12.5. Při ukončení Smlouvy je Zákazník povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechna Koncová zařízení, a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli cenu Kocových zařízení udanou při jejím poskytnutí Zákazníkovi, není-li tato uvedena, potom obvyklou pořizovací cenu takového Koncového zařízení. Náklady spojené se splněním této povinnosti nese Zákazník.
- 12.6. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že se movitá věc (zařízení) prodává Zákazníkovi (nebo je ve Smlouvě či předávacím protokole samostatně uvedeno „prodej“ s uvedením konkrétní movité věci), jedná se o kupní smlouvu na prodej movité věci, kdy Poskytovatel je prodávajícím a Zákazník kupujícím a jejímž předmětem je závazek Poskytovatele prodat tuto movitou věc a závazek Zákazníka zaplatit za ni sjednanou cenu.
- 12.7. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Zákazníka, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Zákazníka sepsán Zakázkový list a je-li movitá věc doručována Zákazníkovi, potom okamžikem jejího převzetí. Tímto dnem také přechází na Zákazníka nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Zákazníka až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.

### 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA

- 13.1. Zákazník je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 13.2. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li platné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Zákazníkovi. Zákazník je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle platného a účinného Ceníku.
- 13.3. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Zákazníků, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle zákona o elektronických komunikacích a patřičnou ochranu informací o Zákazníkovi před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Zákazníka s výjimkou případů stanovených zákonem.

- 13.4. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje poskytnuté v rámci Smlouvy Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Zákazníka bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Zákazníka získávány na základě Smlouvy. Zákazník poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Podrobnosti o zpracování osobních údajů je obsahem samostatného prohlášení Poskytovatele, které je k dispozici na Internetových stránkách.

#### 14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 14.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
- 14.2. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, epidemie, válečné nebo teroristické události, vlivy fyzikálních jevů ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 14.3. Poskytovatel odpovídá za řádnou konfiguraci Přípojného bodu, kterou sám provede, nikoli za samotný provoz zařízení, neboť Poskytovatel není jeho provozovatelem, ani jej dále nespravuje. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Zákazníka, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Zákazníka zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Zákazníka, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť či jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Poskytovatel dále neodpovídá za škody vzniklé v důsledku absence dostatečného zabezpečení na straně Zákazníka, neaktuálního firmware, nenainstalovaného antivirového programu, nepoužívání brány firewall apod. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Zákazníkovi v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 14.4. Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby.
- 14.5. V případě, že bude prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Zákazníkem, kterého se nárok týká.

#### 15. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD, TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ A KOMPENZACE

- 15.1. Zjistí-li Zákazník poruchu komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na Internetových stránkách. Zákazník může hlásit poruchy na telefonním čísle, které je uvedeno na Internetových stránkách, přičemž Poskytovatel disponuje linkou, která je monitorována i mimo běžnou pracovní dobu.
- 15.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, nejpozději do 5 pracovních dní od nahlášení takové poruchy nebo závady Zákazníkem, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušování dodávky elektrické energie apod.). Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel Provozovateli nebo jinému provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě. Poskytovatel rovněž

neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení Zákazníka, kterým se Zákazník připojuje na Místo připojení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

- 15.3. V případě, že Služba není poskytována na déle než 48 po sobě jdoucích hodin nebo přesáhnou-li krátkodobé výpadky v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je Zákazník oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 14.2, 14.3 a/nebo 14.4 VOP či následky trestného činu Zákazníkem či třetí osoby, dále na Pozastavení služeb či přerušení.
- 15.4. Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na Internetových stránkách (SLA), pokud není tato informace dostupná ani na jednom z těchto míst, garantuje Poskytovatel dostupnost v souladu s odst. 7.13 VOP.

## 16. REKLAMACE

- 16.1. Zákazník je oprávněn reklamovat zejména rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny.
- 16.2. Podání reklamace na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti, nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak. Reklamaci vystaveného vyúčtování může Zákazník uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, případně u technických závad také tak, jak stanoví čl. 15 VOP, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 16.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Zákazník vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení.
- 16.4. Pokud Zákazník nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.
- 16.5. Podrobnosti týkající se uplatnění reklamace a reklamačního procesu upravuje Reklamační řád.

## 17. SPOTŘEBITELSKÁ UJEDNÁNÍ

- 17.1. Spotřebitelem je Zákazník – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 17.2. Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
- 17.3. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Internetových stránkách. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje, i když bylo Poskytovateli doručeno později. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy, aktuální znění je dostupné a Internetových stránkách.

17.4. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, resp. ohledně poskytnutého zařízení (zejm. Koncového zařízení), se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>. Další informace o řešení sporů obsahuje čl. 19 VOP.

## 18. INFORMACE DLE NAŘÍZENÍ O OTEVŘENÉM INTERNETU

18.1. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.

18.2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

18.3. Pokud Zákazník využívá od Poskytovatele i jiné služby než Službu připojení k Internetu, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných Služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v odst. 18.2 VOP). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.

18.4. Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry:

18.4.1. Inzerovaná rychlost: je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb;

18.4.2. Minimální rychlost: je rovna ZRP, jak je definováno v odst. 1.1.18 VOP;

18.4.3. Maximální rychlost: je rovna inzerované rychlosti (jak je popsána v čl. 18.4.1 VOP); a

18.4.4. Běžně dostupná rychlost: je rovna 50 % maximální rychlosti, jak je uvedena v odst. 18.4.3 VOP.

18.5. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Zákazníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu Zákazníka nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.



## 19. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 19.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 19.2. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz>). Český telekomunikační úřad rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení rozhodují obecné soudy.

## 20. ZMĚNY VOP, CENÍKU A DALŠÍ SMLUVNÍ DOKUMENTACE

- 20.1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník zejména z důvodu změny platné právní úpravy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
- 20.2. Poskytovatel je oprávněn měnit VOP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 20.3. O změně VOP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, a to minimálně 1 měsíc před účinností změn. Podstatná změna VOP nebo změna VOP, které vede ke zhoršení postavení Zákazníka (odst. 7.8 VOP) je důvodem pro výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka podle odst. 7.7 VOP. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle odst. 7.7 VOP má se za to, že s takovou změnou či doplněním VOP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Zákazníka závaznou. Změny VOP budou zveřejněny také na Internetových stránkách nejméně 30 dní před účinností změny VOP. Pokud je jako datum účinnosti ve VOP uvedeno datum dřívější než 30 dní od uveřejnění na Internetových stránkách, má se za to, že účinnost nastává třicátý den od zveřejnění

## 21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1. Do platných VOP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění VOP je volně přístupné na Internetových stránkách.
- 21.2. Jakákoli listinná zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době (fikce doručení).
- 21.3. Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (email) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
- 21.4. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Zákazníkem ani jiné závazky Zákazníka, zejména sankční nároky Poskytovatele.
- 21.5. Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Toto nové ustanovení může být obsaženo rovněž přímo ve Smlouvě.

21.6. Poskytovatel a Zákazník prohlašují, že se seznámili s celými VOP, berou VOP na vědomí, což potvrzují uzavřením Smlouvy, a to výslovně včetně tohoto ustanovení.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.