

## Všeobecné podmínky

firmy LBnet.cz - Ing. Věra Brátová, Švábenicova 236, 541 01, Trutnov, ("*poskytovatel*"), vydané v návaznosti na ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) ("*Všeobecné podmínky*").

Dne 1. 1. 2021 vstupuje v platnost Opatření obecné povahy - Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. 8. 2020 (dále jen „OOP“), kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn které stanoví, že: „*poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015, uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění.*“

Na základě shora uvedeného OOP poskytovatel doplňuje Ceník, který je nedílnou součástí VOP o parametry služby internet a tyto VOP doplňuje o definice těchto pojmů: maximální rychlost, inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost, minimální rychlost služby, velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka.

Ceník se doplňuje o popis parametrů služby internet s určením konkrétních rychlostí.

### 1. Výklad některých pojmů

Služba je služba nebo balík služeb poskytovaných Poskytovatelem jeho zákazníkům, účastníkům nebo uživatelům.

Síť Poskytovatele je telekomunikační síť používaná Poskytovatelem pro poskytování služeb v České republice, až k propojovacím uzlům s jinými provozovateli telekomunikačních zařízení a sítí. Propojení poskytovaná jiným provozovatelem a jakékoli jiné zařízení u Zákazníka nebo uživatele nejsou součástí sítě Poskytovatele.

Zařízení Zákazníka zahrnuje telekomunikační zařízení ve vlastnictví Zákazníka nebo třetí strany, používané Zákazníkem nebo uživatelem pro užívání služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany.

Zařízení poskytovatele zahrnuje telekomunikační zařízení v majetku Poskytovatele nebo dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí služeb.

Den zahájení Služby znamená první den, kdy Zákazník poté, kdy Poskytovatel oznámí Zákazníkovi zprovoznění Služby, začne užívat Službu nebo její část nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a Zákazník potvrdí převzetí na příslušném předávacím protokolu, přičemž za rozhodný se bere ten z termínů, který nastal jako první.

Místo Zákazníka je místo uvedené ve Smlouvě jako adresa sídla / bydliště Zákazníka nebo jiné místo, pokud je uvedeno ve Smlouvě Místo Zákazníka musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo Zákazníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci telekomunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Zákazník získá veškeré potřebné souhlasy od příslušných vlastníků k instalaci a zřízení Služby.

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, která musí být stanovena s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti s ohledem na konkrétní podmínky nasazení;

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jakou poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, tuto rychlost uvádí poskytovatel k uzavření smluvního vztahu s uživatelem;

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá, hodnota této běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne;

Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování nebo vkládání dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal uživateli, hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované;

Velká trvající odchylka je taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby k přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti.

## 2. Smlouva na poskytování služeb

2.1 Smlouvu na poskytování služeb uzavírá s Poskytovatelem smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Zákazník, který je v případě poskytování telekomunikační Služby účastníkem ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

2.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli.

2.3 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, vždy však nejméně na dobu uvedenou ve Smlouvě.

2.4 Nedílnou přílohou Smlouvy jsou následující dokumenty:

Tyto všeobecné podmínky

Ceník

Parametry služby internet – rychlosti tarifů

Nabídka zřízení služby

Další dodatky a doplňky Smlouvy ujednané mezi smluvními stranami

Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel

2.5 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva zaniká, pokud:

I. Den zahájení Služby nenastane do 90 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo

II. Službu nelze z technických důvodů realizovat; nebo

III. Během poskytování Služby dojde k takové změně okolností na straně Poskytovatele, že službu nelze nadále poskytovat.

2.6 Pokud dojde k zániku Smlouvy (uzavřené na dobu určitou) z důvodů na straně Zákazníka, uhradí Zákazník Poskytovateli náklady na zřízení Služby ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy,

- 2.7 Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřená, jestliže některá ze stran nejpozději jeden měsíc před uplynutím sjednané doby doručí druhé straně písemné oznámení o ukončení Smlouvy. Poskytovatel je povinen informovat zákazníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud zákazník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva na dobu neurčitou.
- 2.8 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30 dnů. Pokud ve výpovědi není uvedeno, kterou konkrétní Službu chce zákazník ukončit, bude to znamenat, výpověď Smlouvy jako celku. Zákazník má právo vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou stejným způsobem, jako kdyby vypovídal smlouvu na dobu neurčitou.

Zákazník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu Smlouvy, pokud je s uživatelem – spotřebitelem uzavírána Smlouva prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
  - do 14 dnů ode dne, kdy je uživateli – spotřebiteli poskytnuta písemná informace o obsahu změny Smlouvy, pokud se poskytovatel s uživatelem – spotřebitelem na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).
- 2.9 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce neplní podmínky pro provozování Služby nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.
- 2.10 Výpověď Smlouvy se zasílá doporučenou poštou a považuje se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování.
- 2.11 Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplatné, závazky vůči Poskytovateli.

### 3. Poskytování služby a její specifikace

3.1 Poskytování příslušné Služby počíná dnem zahájení Služby. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s parametry uvedenými ve specifikacích služeb. Odchyłka od rychlosti připojení k internetu 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 výběru, a to bez ohledu na polohu koncového 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.

3.2. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo odesílání, 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.

3.3 Poskytovatel neaplikuje vůči Zákazníkovi žádná omezení v závislosti na objemu přenesených dat, objem přenesených dat tedy nemá vliv na využívání obsahu, aplikací a služeb.

3.4. Poskytovatel neposkytuje jiné služby než připojení k internetu a telefonování přes internet, kdy nedochází k jejich vzájemnému ovlivňování.

3.5. Technické faktory, které ovlivňují přenosovou rychlost zákazníka:

- kvalita připojení zákaznickova počítače nebo jiného zařízení k zásuvce poskytovatele
- kvalita, výkon a konfigurace zákaznickova počítače nebo jiného zařízení
- současné připojení více počítačů nebo jiných zařízení ke koncovému bodu sítě
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném předávací bodě
- obsah cílového požadavku zákazníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele

3.6 Výslednou rychlost internetového připojení lze spočítat ze vzorce v čl. 3.7.

Poskytovatel přistupuje k veškerému obsahu v rámci poskytování služby přístupu k internetu rovnocenně, to je neupřednostňuje žádný obsah či aplikaci.

3.7 Poskytovatel poskytuje specializované služby IPTV a VoIP využívající přístup k internetu. Současné užívání specializovaných služeb může snížit rychlost přístupu k internetu o datový tok do každého zařízení na němž se specializovaná služba využívající stejného přístupu aktuálně využívá. Informace dle čl. 4 odst. 1, písmena d nařízení tabulka přenosových rychlostí:

Kodek	Název	Datový tok	Rozlišení
H264	Úsporná	0,80 Mbit/s	720x576@25
	Základní	1,50 Mbit/s	1280x720@25
	Vysoká	3,00 Mbit/s	1920x1080@25
	Nejvyšší	5,00 Mbit/s	1920x1080@50
H265	Úsporná	0,80 Mbit/s	1280x720@25
	Základní	1,50 Mbit/s	1920x1080@25
	Vysoká	3,00 Mbit/s	1920x1080@50
	Nejvyšší	5,00 Mbit/s	1920x1080@50
	4K	5,00 Mbit/s	3840x2160@50

Kodek	Datový tok
G.711	0.087Mbit/s
G.729	0.032Mbit/s
G.726	0.056Mbit/s
G.728	0.032Mbit/s

3.7. Poruchou služby je míněna změna výkonu služby spočívající v poklesu přenosové rychlosti pod 50 % běžně dostupné rychlosti souvisle trvající dobu delší než 30 minut nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 5 minut. Porucha se v praktickém využití služby přístupu k internetu projevuje zvýšením uživatelské odezvy, snížením uživatelského komfortu, zhoršením kvality (případně zasekáváním) streamovaných videí a v extrémním případě až zastavením přístupu k internetu. Pokud zákazník zjistí změnu výkonu služby nebo má jakékoli pochybnosti o službě technického charakteru je

oprávněněn kontaktovat linku technické podpory na tel čísle 484 800 800.

3.8 Poskytovatel zajistí Zákazníkovi poskytování Služby, umožňující různorodé kombinace služeb přes síť Poskytovatele a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení. Služba bude poskytována na území celé České republiky tak, jak je specifikována ve Smlouvě.

3.9 Poskytovatel provede instalaci zaváděné Služby bez zbytečného odkladu poté, co jej Zákazník vyrozumí o tom, že je místo Zákazníka připraveno na připojení Služby.

3.10 Instalace zahrnuje konfiguraci, instalaci, testování a předání Služby během úředních hodin Poskytovatele. Zahrnuje i další zařízení dodané Poskytovatelem nebo třetí stranou (např. přístupový směrovač) nebo pevnou linku realizovanou nebo zprostředkovanou Poskytovatelem.

3.11 Z provozních důvodů Poskytovatel může změnit technické řešení Služby, pokud o tom Zákazníka předem vyrozumí.

3.12 Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

3.13 Kontaktním místem pro Zákazníky a uživatele Služby je sídlo případně, provozovny poskytovatele ("centrum").

3.14 Na Centrum se Zákazník obrací i v případě hlášení poruch, tedy při přerušení poskytování Služby Poskytovatele, zhoršení její kvality nebo z jiných důvodů reklamace. Reklamací se rozumí právní úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky (práva) Zákazníků, vyplývající z odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování Služby nebo nároky podle článku 8 těchto Všeobecných podmínek ("Reklamace").

#### 4. Užívání služby

4.1 Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy

4.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služby Poskytovatele, pokud jednání, nedbalost či opomenutí Zákazníka ovlivní nebo bude způsobitelné ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě Poskytovatele a nenes v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé Zákazníkovi.

4.3 Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatel v rozporu s tímto článkem.

4.4 Zákazník neumožní bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně užívání služeb Poskytovatele.

4.5 Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití Služby Poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

4.6 Poskytovatel zablokuje přístup ze zařízení Zákazníka na určitá čísla nebo typ čísel specifikovaných ve Smlouvě nebo v písemné žádosti Zákazníka, pokud je to možné.

4.7 Zákazník připojí a používá zařízení Zákazníka v souladu s instrukcemi a požadavky Poskytovatele a relevantními provozními procedurami a v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník je povinen zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k síti Poskytovatele, byla homologovaná v České republice.

4.8 Zákazník na své náklady poskytne při instalaci zařízení Poskytovatele, potřebnou součinnost pro umístění zařízení Poskytovatele, nutné napájení, vhodné prostory a prostředí a Služby nutné pro jeho provoz.

4.9 Zákazník odpovídá za zařízení Poskytovatele, umístěná v místě Zákazníka nebo v jiných prostorách určených Zákazníkem, a ručí za jeho ztrátu či poškození, kromě případu, kdy poškození či ztráta byla prokazatelně způsobena Poskytovatelem, jeho zástupci nebo subdodavateli.

- 4.10 Zákazník není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.
- 4.11 V případě ztráty nebo poškození zařízení Poskytovatele z důvodů na straně Zákazníka podle tohoto článku je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat cenu zařízení v nejbližším termínu vyúčtování a Zákazník se zavazuje tuto částku řádně uhradit.
- 4.12 Zákazník není oprávněn na dodaném zařízení cokoliv měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.
- 4.13 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Zákazníka změnou zařízení Poskytovatele způsobenou, ať již přímo nebo nepřímo, Zákazníkem.
- 4.14 Zákazník je povinen neprodleně oznámit Centru jakoukoli skutečnost, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy. Zákazník je rovněž povinen oznámit Poskytovateli změnu své adresy, změny v zápisu v obchodním rejstříku, změny kontaktních osob a jiné podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění Smlouvy.
- 4.15 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování služeb uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování služby nedošlo.
- 4.16 Nelze-li odstranit překážky na straně Zákazníka, pro které Poskytovatel pozastavil poskytování Služby Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností doručením písemné výpovědi Zákazníkovi.

## 5. Přístup do objektů

- 5.1 Zákazník se zavazuje umožnit či zajistit Poskytovateli a jeho přímým či nepřímým subdodavatelům přístup do objektů, ve kterých je umístěno zařízení pro poskytování Služby Poskytovatele, za účelem plnění závazků z této Smlouvy, zejména pro instalaci, konfiguraci a demontáž zařízení Poskytovatele.
- 5.2 V případě, že má Zákazník pochybnosti o tom, zda je osoba přímým či nepřímým subdodavatelem Poskytovatele, má možnost si její oprávnění ověřit na telefonním čísle Centra.

## 6. Omezení poskytování služeb

### 6.1 Poskytovatel má právo omezit poskytování služeb v následujících případech:

a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit. Tímto jsou myšleny přírodní události (blesk, poškození objektu, výpadek el. proudu apod.), případně další okolnosti, které nelze objektivně předvídat.

b) poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, je-li zákazník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, s úhradou ceny instalace

c) poskytovatel se zavazuje, že omezení provede pouze na nezbytně nutnou dobu, zjistí-li, že zákazník porušil své povinnosti.

Pokud služeb bylo možno využít jen částečně, anebo je nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu. Poskytovatel není povinen

zákazníkovi uhradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí služeb nebo vadného poskytnutí služeb.

6.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit Službu Poskytovatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze Smlouvy, není porušením Smlouvy.

## 7. Ceny služeb a jejich vyúčtování

7.1 Ceny veřejných telefonních služeb s DPH jsou uvedeny v ceníku přístupném v Centru. Ceny za ostatní Služby jsou předmětem cenového ujednání. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování.

7.2 Ceník a/nebo cenové ujednání jsou nedílnou součástí Smlouvy.

7.3 Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem číslo 588/1992 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění a je uveden vždy na příslušném daňovém dokladu.

7.4 Ceny za poskytnuté Služby budou Poskytovatelem Zákazníkovi vyúčtovány včetně DPH.

7.5 V případě poskytování veřejné telefonní služby se sjednává minimální částka za měsíční provoz služby ve výši stanovené ve smlouvě. Pokud bude cena za měsíční užívání služby zákazníkem nižší než je sjednaná minimální částka, je Poskytovatel oprávněn zákazníkovi účtovat tuto minimální částku bez ohledu na skutečný objem provozu zákazníka v příslušném účtovacím období.

7.6 Zákazník je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou službu a případné zálohy, smluvní pokuty a úroky z prodlení na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře nebo sjednané Smlouvou.

7.7 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,25% z dlužné částky za každý den prodlení.

7.8 Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy z nařízení Českého telekomunikačního úřadu.

7.9 V případě, že Poskytovatel poskytne Zákazníkovi v rámci Služby telekomunikační zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel je oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu ve výši uvedené ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na úhradu svých nesplacených splatných pohledávek vůči Zákazníkovi. Pokud nedojde k jejímu vyčerpání, Poskytovatel Zákazníkovi zálohu vrátí po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dní ode dne vrácení plně funkčního telekomunikačního zařízení Poskytovateli nebo uhrazení posledního vyúčtování, podle toho, která z okolností nastane později

## 8. Reklamáce

8.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

8.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2

měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

8.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

8.4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkem stanovený účet.

8.5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

8.6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody.

8.7. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem shora uvedeným. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb.

Velká trvající odchylka je taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby k přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

## 9. Omezení ručení

9.1 Nestanoví-li právní předpis nebo tyto Všeobecné podmínky jinak, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. Poskytovatel však v žádném případě neodpovídá za ušlý zisk či ztrátu



obchodních příležitosti.

- 9.2 V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena na povinnost poruchu v poskytování Služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 9.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 9.4 Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle odstavce 9.1. uhradí Poskytovatel poskytnutím Služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 5.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy, náhrada může být vyplacena v penězích.
- 9.5 Poskytovatel nenes zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Zákazníka či třetí strany do jakékoli části sítě Poskytovatele, použité pro zajištění služeb Zákazníkovi.

## 10. Vyšší moc

- 10.1 Smluvní strany neodpovídají za porušení Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle občanského zákoníku.
- 10.2 Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradní plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

## 11. Řešení sporů

- 11.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou bez zbytečných průtahů.

## 12. Právo a příslušnost

- 12.1 Právo a příslušnost Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi poskytovatelem a uživatelem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně obecný soud. Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, v případě ostatních sporů pak Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 13. Převod práv

- 13.1 Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 13.2 Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu Zákazníka.

## 14. Změny smlouvy

14.1 Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

14.2 Poskytovatel je oprávněn smluvní podmínky měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1

měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně Zákazníka, a to elektronicky nebo formou SMS. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

14.3 V případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Zákazník nebude nové smluvní podmínky akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi písemně. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

14.4 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na svých webových stránkách. Zároveň je poskytovatel povinen informovat zákazníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy.

14.5 Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností poskytovatele a zákazníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
6. změny služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
9. způsob doručování zákazníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. zpracování osobních údajů.
12. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany poskytovatele a způsob jejich oznámení zákazníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

## 15. Ochrana osobních dat

15.1. Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy získává ke zpracování osobní údaje zákazníka, a to: Jméno a příjmení, Datum narození, Adresu bydliště, Adresu pro doručování v listinné formě, Adresu pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo a informace o datových spojeních zákazníka. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se

stává Správcem uvedených osobních údajů

15.2. Správce osobních údajů je tedy Ing.Věra Brátová, Švábenicova 236, 541 01, Trutnov.

15.3. Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnosti pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nutné pro plnění smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat.

15.4. Tyto osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě budou u Správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991 zákona o DPH č. 235/2004.

15.5. Osobní údaje Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem potřebné pro plnění smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat.

15.6. Osobní údaje Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 2 roky. Zákazník má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Správce pak výmaz uskuteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevypořádaných pohledávek Správce, nebo otevřená možnost podání reklamací, nebo jiný prokazatelný zájem Správce.

15.7. Osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v § 97, odst. 3 a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.

15.8. Osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka budou předávány dalším příjemcům, a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance, a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění. Žádné jiné výše uvedené osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Zákazník výslovně nepožádá.

15.9 Zákazník má dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 právo:

a) získat od poskytovatele potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od poskytovatele opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právo podat stížnost u dozorového úřadu;

b) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování mají právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;

c) aby poskytovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají, a poskytovatel má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů: osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, uživatel odvolá souhlas a není zde jiný legální titul pro jejich zpracování, osobní údaje byly zpracovány protiprávně, osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu,

které se na správce vztahuje;

d) aby poskytovatel omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud popírají jejich přesnost na dobu ověření této skutečnosti poskytovatelem, zpracování je protiprávní, a poskytovatele žádá místo výmazu o jejich omezené zpracování, údaje již nejsou potřebné pro účel zpracování, avšak potřebují je pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;

e) aby poskytovatel na jeho žádost předal jeho osobní údaje jinému jimi určenému poskytovateli;

f) vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů u poskytovatele;

g) v případě pochybností o tom, zda jsou ze strany poskytovatele zpracovávány jeho osobní údaje ve smyslu výše uvedených právních předpisů obrátit se jak na Správce, tak na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 16. Různé

16.1 Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Zákazník a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.

16.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala.

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2021