

Všeobecné obchodní podmínky ke smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb

platné od 01.05.2024

ČLÁNEK 1 SLUŽBY, SMLOUVA A ZÁKLADNÍ PODMÍNKY

- 1.1 Poskytovatelem pro účely těchto podmínek je: **kochnet.cz s.r.o.**, IČO: 04239946, se sídlem č.p. 35, 294 74 Kochánky.
- 1.2 Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám (dále jen „**Služby**“) prostřednictvím pevného připojení na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen **ČTÚ**) – č. 4034. Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické, či optické přípojky, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „**Smlouva**“), kterou s ním Účastník (jak je definován ve Smlouvě) uzavřel a jejíž nedělitelnou součástí jsou tyto Podmínky. Tyto Podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby, jsou-li Poskytovatelem nabízeny (VoIP, IPTV atd.) se řídí přiměřeně také těmito Podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.
- 1.4 Součástí Smlouvy a Podmínek je rovněž:
 - 1.4.1 Definice internetových tarifů (Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti), která stanoví parametry jednotlivých tarifů a druhů připojení;
 - 1.4.2 Ceníky Poskytovatele (dále jen „**Ceníky**“) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž se uplatní;
 - 1.4.3 Další případné informace o druzích, rozsahu dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem, informace o změně poskytovatele služeb.
- 1.5 Veškeré informace a součásti Smlouvy jsou nepřetržitě veřejně dostupné v aktuální podobě na webových stránkách Poskytovatele www.kochnet.cz (dále jen „**Web**“). Účastník se zavazuje pravidelně a na vlastní odpovědnost sledovat Web. Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako Účastníkovi známé a srozumitelné. Např.: informace o výlukách, nových službách a změnách těchto Podmínek.
- 1.6 Smlouva a tyto Podmínky se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“).

ČLÁNEK 2 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 2.1 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
 - 2.1.1 poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Podmínek a platných Ceníků, a to počínaje účinností Smlouvy, která se sjednává od okamžiku přijetí první platby sjednané ceny Služeb;
 - 2.1.2 udržovat své Síť v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,
 - 2.1.3 odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení e-mailem, nebo na kontaktním tel. čísle. Při jiném způsobu nahlášení Poskytovatel negarantuje odstranění závady podle tohoto odstavce. Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby, nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší moci), nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti, pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka,
 - 2.1.4 zaslat Účastníkovi Smluvní dokumentaci prostřednictvím e-mailové schránky, jež Účastník poskytl Poskytovateli při uzavření Smlouvy, a nemá-li Účastník e-mailovou schránku, prostřednictvím České pošty na adresu Účastníka, a to nejpozději do 3 dnů od podpisu Smlouvy.
- 2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
 - 2.2.1 změnit IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka; O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením,
 - 2.2.2 zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,
 - 2.2.3 neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinni v centrální evidenci exekucí a dále účastníkům, kteří mají platnou smlouvu o poskytování služeb s Poskytovatelem na dobu delší než 13 měsíců nebo trvající déle než 13 měsíců.
 - 2.2.4 omezit či přerušit poskytování Služeb z důvodu oprav či údržby sítě, vždy pouze po nezbytně nutnou dobu a odstraňovat závady na své straně v co nejkratší době zpravidla do 48 hodin od jejich nahlášení Účastníkem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci; o plánovaných servisních akcích bude informovat v dostatečném předstihu na Webu.
- 2.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

ČLÁNEK 3 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek oprávněn:
- 3.1.1 řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny,
 - 3.1.2 požadovat na základě Smlouvy a Podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb,
 - 3.1.3 ohlašovat Závady (jak jsou definovány v čl. 6.2 těchto podmínek) osobně, písemně, nebo telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených na Webu, ve Smlouvě a těchto Podmínkách. Poskytovatel je dále oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního, nebo telefonického ohlášení Závady.
 - 3.1.4 umožnit užití Služeb třetí osobě formou běžného umožnění užívání Služeb v domácnosti Účastníka. Bude-li Účastník vyžadovat za takové a další užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. V případě porušení povinnosti Účastníka získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč a vydat Poskytovateli veškeré plnění, o které se se Účastník neoprávněně obohatil.
 - 3.1.5 požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací.
 - 3.1.6 požádat Poskytovatele o zaslání písemné (fyzické) verze Smlouvy za předpokladu, že byla Smlouva uzavřena digitálně.
- 3.2 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Podmínek povinen:
- 3.2.1 pokud je zařízení umístěno v prostorách volně nepřístupných, zajistí Účastník potřebnou součinnost a bezpečný přístup pro potřeby instalace, opravy, údržby, či revize,
 - 3.2.2 po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
 - 3.2.3 neprovádět změny na zařízení sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,
 - 3.2.4 užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s Podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
 - 3.2.5 řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Podmínkami,
 - 3.2.6 chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl,
 - 3.2.7 dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.
- 3.3 Účastník nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jinou osobu.

ČLÁNEK 4 ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB

- 4.1 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve vylučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen „**zařízení Poskytovatele**“), a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné Závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení Účastníka. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem.
- 4.2 Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem Služeb (dále jen „**koncové Zařízení**“), a pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, i vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení k neveřejnému přístupovému bodu.
- 4.3 Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.
- 4.4 Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu Poskytovatele k tomu uvedenou na Webu, jinak na adresu sídla Poskytovatele, nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí, pod sankcí uvedenou ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit telefonicky, či e-mailem.
- 4.5 Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu s jeho účelovým vymezením ani v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění.
- 4.6 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o odcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

ČLÁNEK 5 CENA, VYÚČTOVÁNÍ CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY A DORUČOVÁNÍ

- 5.1 Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby a v souladu s těmito Podmínkami. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Ceny za poskytnuté Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto Služeb. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Účastníkovi účtována poměrná část ceny za Služby.
- 5.2 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s Účastníkem.
- 5.3 Všechny poplatky vyúčtované dle Smlouvy bude Účastník hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo nejpozději v prvním vyúčtování, pokud nebude dohodnuto jinak. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámení její změny se nezbavuje povinnosti cenu Služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.
- 5.4 Nežvolí-li si Účastník ve Smlouvě žádný způsob zaslání vyúčtování, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu, je-li zřízen. Účastník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1x měsíčně, seznamovat.
- 5.5 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, popř. uživatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 5.6 Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, platí, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na posledně uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.
- 5.7 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.
- 5.8 V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle aktuálně platného Ceníku.
- 5.9 Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho Poskytovatel na prodlení upozornit SMS zprávou, hlasovou zprávou, případně emailovou nebo písemnou upomínkou (zaslanou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště), nebo jiným vhodným způsobem. Poskytovatel Účastníkovi v takovém upozornění či výzvě stanoví náhradní lhůtu k plnění ne kratší než jeden týden ode dne doručení upozornění či upomínky. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě této smlouvy zamezením aktivního přístupu ke neuhrazené službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu upomínky ve výši 300,- Kč. Cena upomínky může být Účastníkovi účtována nejvýše jednou ve vztahu ke každému vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. V případě, že octne-li se Účastník v prodlení s úhradou delším než 10 dnů od splatnosti, zavazuje se Účastník zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrazených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celkové výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.
- 5.10 Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování Služby nevrátí Poskytovateli zařízení, kterému bylo poskytnuto, ani do 1 měsíce od ukončení této Smlouvy nebo poskytování dílčí Služby, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Účastník uzavírající Smlouvu na dobu určitou bere pro případ jejího předčasného ukončení na vědomí, že byla-li mu poskytnuta sleva z ceny Služby či zařízení (podmíněná uzavřením Smlouvy na dobu určitou), bude povinen Poskytovateli vypořádat tuto slevu za podmínky VOP, kterou do doby předčasného ukončení Smlouvy čerpal, vrátit.
- 5.11 Smluvní pokuty jsou splatné do 3 dnů ode dne doručení výzvy k jejich úhradě, za výzvu se považuje též žádost zasláná Účastníkovi e-mailem či podobným způsobem dodání. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není uplatněním ani zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 5.12 Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé Služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí Služby je Poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
- 5.13 Poskytovatel má právo postoupit práva a povinnosti vyplývající Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.
- 5.14 Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:
 - 5.14.1 na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných, včetně jejich příslušenství,
 - 5.14.2 k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství, a to nejprve na úhradu jistiny, poté příslušenství.
- 5.15 Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ve spolupráci s Účastníkem nebo uživatelem finanční plnění identifikovat jako řádné.
- 5.16 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s Poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s Poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných Služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Účastníkovi poskytování všech Služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené Služby odpojit.

ČLÁNEK 6 KVALITA SLUŽEB A ZÁVADY

- 6.1 Vadným poskytnutím Služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu Služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů.
- 6.2 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných Služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále společně jen „Závady“) prostřednictvím e-mailu, telefonu, či SMS neprodleně po jejich zjištění.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat Služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání Služeb obvykle netrvajících déle než 1 pracovní den se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 6.4 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník, a případů uvedených níže.
- 6.5 Je-li Závada způsobena na straně Poskytovatele tak, že je Závada způsobena koncovým Zařízením, jež má Účastník od Poskytovatele pronajaté či vypůjčené, může Účastník:
 - 6.5.1 Zaslat či přinést závadné koncové Zařízení Poskytovateli, přičemž mu v reklamační lhůtě bude poskytnuto nové.
 - 6.5.2 Objednat u Poskytovatele servisního technika, který závadné koncové Zařízení odmontuje a namontuje koncové Zařízení jiné. V takovém případě pak nese náklady na odstranění Závady (kromě nákladů na nové koncové Zařízení) Účastník dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.
- 6.6 Požaduje-li Účastník, aby ho bezodkladně navštívil servisní technik (bez předchozího zjišťování Závady dálkovým způsobem) a aby tento servisní technik na místě provedl úkony reklamace včetně případné výměny Závadného zařízení, bere Účastník na vědomí, že tato služba je zpoplatněna dle Ceníku platného ke dni poskytnutí této servisní služby. V případě některých Služeb Poskytovatele je tato služba již zahrnuta v ceně Služby.
- 6.7 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.
- 6.8 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, použití je ustanovení o reklamaci, jak je uvádí ČLÁNEK 7.
- 6.9 Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při zjišťování a odstraňování Závady. Po dobu, po kterou Účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závazky a Účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.
- 6.10 Smluvní strany neodpovídají za plnění či neplnění v případě zásahu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli smluvních stran a brání jim v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž na nich nelze spravedlivě požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátily, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry či jiné živelné katastrofy, extrémně nepříznivé počasí či změna právního řádu, DDoS útoky, hackerské útoky nebo jiná obdobná jednání.

ČLÁNEK 7 REKLAMACE

- 7.1 Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel (jak je definován v ZEK) má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamací se Účastník a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito Podmínkami a platnými právními předpisy.
- 7.2 Reklamací se uplatňuje písemně na adrese Poskytovatele. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na Webu (byl-li vypracován). Reklamací by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo Smlouvy, popis reklamované Služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou Službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
- 7.3 Reklamací na vyúčtování ceny je osoba uvedená v čl. 7.1 oprávněna 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.
- 7.4 Podání reklamace nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost osoby podle čl. 7.1 rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 7.5 Reklamací na poskytovanou Službu je osoba uvedená v čl. 7.1 oprávněna uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.6 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.
- 7.7 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s osobou podle čl. 7.1, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím osobám uplatňujícím reklamaci škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 7.8 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka (včetně vlivem uznané reklamace Služby podle čl. 7.7), je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv osoby uplatňující reklamaci není Poskytovatel povinen uhrazovat uživatelům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.

ČLÁNEK 8 OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:
 - 8.1.1 existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

- 8.1.2 Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,
- 8.1.3 existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejich části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Podmínkách,
- 8.1.4 Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo užívá síť pro jiné účely, než je využívání Služeb,
- 8.1.5 Účastník neuhradil fakturou nebo vyúčtováním požadovanou částku ve lhůtě jejich splatnosti (to neplatí, podal-li Účastník včas reklamaci služby nebo vyúčtování vztahující se k těmto obdobím, jako požadovaná úhrada, a to až do doby vyřízení reklamace);
- 8.1.6 Účastník používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice, nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
- 8.3 Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).
- 8.4 Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.
- 8.5 Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.
- 8.6 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

ČLÁNEK 9 OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU A SKUTEČNOSTI OVLIVŇUJÍCÍ KVALITU SLUŽBY

- 9.1 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). 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 Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 9.2 Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a 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. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.
- 9.3 Případné omezení objemu dat (je-li ve Smlouvě jednáno tzv. FUP) znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Účastník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání, a to při potřebě ochrany sítě až k úrovni minimální rychlosti nebo rychlosti takto uvedené ve Smlouvě. Snížení rychlosti stahování může mít dopady popsané v čl. 9.2. Snížení rychlosti přijímání a odesílání dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následkem zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty, včetně komunikátorů, a to jak obrazových a zvukových, prodloužení doby nahrávání či odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s parametry blíže specifikované v dokumentu Definice internetových tarifů, jakožto další součástí Smlouvy. V tomto dokumentu Poskytovatel samostatně uvádí aktuální parametry a vliv odchylek od jednotlivých parametrů na kvalitu poskytované Služby a práva Účastníka.
- 9.5 Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter).
 - 9.5.1 Latenci se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her.
 - 9.5.2 Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.
 - 9.5.3 Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítě. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto Podmínek.
- 9.6 Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

ČLÁNEK 10 VZNIK, TRVÁNÍ, DOHODNUTÁ ZMĚNA SMLOUVY A ZÁNİK SMLOUVY

- 10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení akceptace nabídky na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem

- zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Uzavírá-li se, nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace o podmínkách smlouvy požadované ZEK a dalšími právními předpisy písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku, jak jí uvádí čl. 10.13 začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 10.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy ze strany Účastníka je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
 - 10.3 Objednané Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných Služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemně nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v úctovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc. Změny budou písemně potvrzeny Účastníkem a za podmínek uvedených v čl. 10.1.
 - 10.4 Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi nebo dohody smluvních stran, nebo odstoupením některé ze smluvních stran. Výpovědní doba Smlouvy je vždy 30 dnů a běží od prvního dne následujícího po dni, v němž byla doručena vypovídané Smluvní straně.
 - 10.5 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi cenu Služeb, pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové peněžité plnění řádně platit.
 - 10.6 Zánik Smlouvy jakýmkoli způsobem nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě účinné Smlouvy za dobu jejího trvání.
 - 10.7 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídít Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:
 - 10.7.1 Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;
 - 10.7.2 vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení;
 - 10.7.3 Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Podmínek.
 - 10.8 Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále Služby v ní sjednané poskytoval.
 - 10.9 Účastník může vypovědět Smlouvu na dobu neurčitou i určitou, nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů, a to v případě, je-li spotřebitelem. Účastník, který není spotřebitelem, Smlouvu na dobu určitou není oprávněn vypovědět, není-li na něj podle právních předpisů nahlíženo i v takovém případě jako na spotřebitele – jde též o mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace. Výpověď Smlouvy ze strany Účastníka musí být písemná (rozuměje vlastnoručně podepsaná v listinné podobě zasláná poštou, podepsaná zaručeným elektronickým podpisem zasláná e-mailem nebo zasláná prostřednictvím datové schránky Účastníka). V případě zániku Smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena (a nejde-li o zvláštní důvody, kdy nelze požadovat úhradu po spotřebiteli) bude v případě Smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, požadována úhrada za předčasné skončení smlouvy, a to, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a ve vyšší jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedné dvacetiny součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy dle sjednaných cenových podmínek Smlouvy. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit vyšší úhrady z ceníkové ceny. V případě dotovaného koncového zařízení se postupuje obdobně podle čl. 10.11.
 - 10.10 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, informuje Poskytovatel Účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně, zásadně způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejméně 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy o bližícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Smlouva se automaticky prodlužuje za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný nesouhlas s prodloužením Smlouvy. Účastník má po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze Smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou.
 - 10.11 Je-li skutečné poskytování Služby narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může Účastník, který je spotřebitelem, vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by se mu uložila další úhrada za předčasné skončení Smlouvy, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá, takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší.
 - 10.12 Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování Služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté Služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání Smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování Služeb pozastaveno. Poskytování Služeb smí být pozastaveno maximálně 6 měsíců v kalendářním roce.
 - 10.13 Účastník-spotřebitel je oprávněn odstoupit písemně od Smlouvy v případě, že Smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím Webu) nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy; nedošlo-li do té doby k úplnému poskytnutí Služeb Poskytovatelem.
 - 10.14 U Smlouvy/dodatku uzavírané/ho prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá účinnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření, k čemuž bude zasláno Účastníkovi obratem zasláno písemně potvrzení.

ČLÁNEK 11 ZMĚNY SMLOUVY A SOUVISEJÍCÍ PRÁVA ÚČASTNÍKA

- 11.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky nebo Ceník a další smluvní podmínky, a to co se týká obsahu a rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inovací, rozvoje apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými Službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 11.2 Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn podle čl. 11.1 uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na Webu, a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka adresně a v textové podobě způsobem, který si zvolil pro doručování vyúčtování. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Účastníka také o jeho právu ukončit Smlouvu podle čl. 11.3. Účastník vyjadřuje svůj souhlas se změnami smluvních podmínek výslovně anebo tak, že nevypoví Smlouvu podle čl. 11.3. Pokud je jako datum účinnosti ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od uveřejnění, účinnost nastává 1 měsíc od uveřejnění – to neplatí, je-li legislativní změnou určeno, že změna může být i kratší (podmínky ze zákona). Dnem účinnosti takovéto změny se stává změna pro Účastníka závaznou. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy (neplnění Služeb), se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.
- 11.3 Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny podle čl. 11.1 výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud Smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu. Písemná výpověď s uvedením důvodu nesouhlasu se změnami smluvních podmínek musí být uplatněna nejpozději 1 měsíc po doručení oznámení změn podle čl. 11.2. Jestliže Poskytovatel ve změně Podmínek a/nebo Ceníku či jiných podmínek uvede, že již uzavřené smluvní vztahy se řídí dosavadními Podmínkami a Ceníkem či podmínkami, pak Účastník nemůže Smlouvu podle tohoto článku vypovědět, jelikož se pro něj smluvní podmínky nemění.

ČLÁNEK 12 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 12.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje ve smyslu Nařízení EU 2016/679 a č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění. Podrobnosti jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů, kde jsou informace mimo jiné o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, o právních důvodech zpracování osobních údajů, lhůty, kdy jsou osobní údaje zpracovávány a po jejichž uplynutí jsou vymazány a zejména práva subjektů osobních údajů. Subjekt údajů bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v Prohlášení o ochraně a zpracování osobních údajů v souladu s tímto Prohlášením a platnou legislativou, sám nebo prostřednictvím dalších osob (zpracovatelů či třetích stran), za účely definovanými v Prohlášení a na základě zákonných požadavků kladených na Poskytovatele, a dále za účelem provozování a ochrany sítě elektronických komunikací, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném dosažení těchto účelů a pro přenos sítěmi elektronických komunikací, a to po dobu definovanou v Prohlášení a v souladu s interními předpisy Poskytovatele pro ochranu osobních údajů.
- 12.2 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Účastníka 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 Účastníka získávány na základě Smlouvy a jejího plnění. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

ČLÁNEK 13 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: spotrebiteleskospory@ctu.cz; webová stránka: <https://ctu.gov.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník-spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů: adr@coi.cz; webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.
- 13.2 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže strany nedoroučí k řešení podle předchozího článku do 30 dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, o dlužná plnění mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 13.3 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.
- 13.4 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncová Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb.
- 13.5 Skutečností Smlouvou a těmito Podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a OZ.
- 13.6 Tyto Podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

kochnet.cz s.r.o.

Pavel Jansa, jednatel společnosti