

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací KnVnet services s.r.o. a Ing. Jiří Havel – KnVnet (dále jen „Podmínky“)** vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku s účinností od 1.9.2017.

## **Obecná část Podmínek**

### **1 Předmět Podmínek**

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 V Podmínkách jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Podmínky platí, pokud není v Provozních podmínkách pro konkrétní Službu nebo ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 1.3 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty, není-li v nich výslovně použita jiná definice.
- 1.4 Podmínky, včetně dalších Smluvních dokumentů, jsou nedílnou součástí Smlouvy.

### **2 Definice pojmů**

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Identifikační klíč** je klíč, který může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných Poskytovatelem, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s Poskytovatelem a přístupem do Kontaktního rozhraní.
- 2.3 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení poskytnuté Poskytovatelem, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby.
- 2.4 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.5 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.6 **Kontaktní místo** je místo, kde má Poskytovatel nebo jeho Oprávněný zástupce sídlo nebo provozovnu nebo jiné místo určené pro styk s veřejností.
- 2.7 **Kontaktní rozhraní** je elektronické rozhraní mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které slouží k předávání informací mezi oběma Smluvními stranami (klientská zóna webových stránek Poskytovatele).
- 2.8 **Občanský zákoník** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.9 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná Smluvní stranu zavazovat a uzavřít za ni Smlouvu. Nevyplývá-li zástupčí oprávnění ze zákona, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k právním jednáním za Smluvní stranu písemnou plnou moc.
- 2.10 **Poskytovatel** se rozumí firma Ing. Jiří Havel, se sídlem Za rybníčkem 707, 277 11 Libiš, která je oprávněna na základě osvědčení č. 2793, vydaného dne 2.12.2009 Českým telekomunikačním úřadem, poskytovat služby elektronických komunikací.
- 2.11 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za Smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat ji.
- 2.12 **Provozní podmínky** jsou obchodní podmínky vztahující se na konkrétní druh Služby.
- 2.13 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí Přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojně vedení; Koncové zařízení.
- 2.14 **Přípojně vedení** je metalické, optické, koaxiální, bezdrátové nebo obdobné vedení v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Koncového bodu Účastníka.
- 2.15 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.16 **Reklamací** se rozumí právní jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb, z nesprávné výše vyúčtovaných cen za Služby a z dalších skutečností v souladu s těmito Podmínkami.
- 2.17 Je-li ve Smlouvě, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem **výpověď** s časovým údajem, představuje tento časový údaj u Smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité, může kterákoliv Smluvní strana doručit druhé Smluvní straně projev vůle Smlouvu dále neprodlužovat ve smyslu čl. 2.17 těchto Podmínek.
- 2.18 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.19 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy, Podmínek a Provozních podmínek.
- 2.20 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako **Smluvní strany**.
- 2.21 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Podmínky, Provozní podmínky, Ceník, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů aj. dokumenty příslušející k Službě. Podmínky, Provozní podmínky a Ceník v aktuálním znění jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele [www.knvnet.cz](http://www.knvnet.cz)
- 2.22 **Souhlasem** je souhlas majitele nemovitosti Koncového bodu Účastníka či společenství vlastníků, jde-li o společné části nemovitosti v bytovém spoluvlastnictví, se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v této nemovitosti či ve společných částech nemovitosti).
- 2.23 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.24 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu umožňující mu užívat Službu.
- 2.25 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.26 Vyšší moc se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, přerušení telekomunikačního vedení třetí stranou, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.27 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení, u kterého neuplynula záruční doba.
- 2.28 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby. Žadatelem se podle okolností rozumí i Účastník, který má s Poskytovatelem již uzavřenou Smlouvu.
- 2.29 **Minimální měsíční plnění** (dále „MMP“) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Podpisem Smlouvy se Účastník zavazuje čerpat měsíčně minimálně objem Služeb odpovídající MMP.

### **3 Práva a povinnosti Smluvních stran**

- 3.1 Poskytovatel je povinen:
- a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s obsahem Smluvních dokumentů. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své povinnosti vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své povinnosti nebude plnit;
  - b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu se Smluvními dokumenty;
  - c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
  - d) oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.4, 5.5 a 5.8 těchto Podmínek.

- 3.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněn zejména:
- požadovat od Účastníka v případech sjednaných v čl. 4.12 složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na úhradu ceny za veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby, a to až do výše uvedené v čl. 4.12.2;
  - stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.);
  - požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených v Provozních podmínkách s ohledem na maximální možnou ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem, případně jako s Oprávněným zástupcem;
  - ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své dluhy,
  - změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. Poskytovatel bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlášek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích;
  - zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má důvodně za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

3.3 Účastník je povinen:

- řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby, a to včetně cen za služby třetích stran;
- zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- zajistit písemný Souhlas vlastníka nemovitosti, příp. společenství vlastníků jednotek, jde-li o bytový dům s jednotkami. Pokud je Připojné vedení poskytnuto k užívání Poskytovateli od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel nemovitosti, příp. společenství vlastníků požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše nemovitosti pro umístění antény), zaplatit takovou úhradu je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi. Vzorové znění Souhlasu, pokud není k dispozici na stránkách Poskytovatele, bude Účastníkovi zasláno na vyžádání. Pokud je výlučným vlastníkem dotčené nemovitosti Účastník, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována řádná objednávka Služby u Poskytovatele. Zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele.
- nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby.

Za každé jednotlivé porušení povinnosti nezneužívat připojení k Síti vzniká Uživateli povinnosti uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Poskytovatel má právo na náhradu újmy převyšující smluvní pokutu;

- oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Sítě Poskytovatele;
- vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: dát, resp. zajistit bezplatně k dispozici prostory v nemovitosti či ve společných částech, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby; předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost; zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odstranění poruchy technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie, přičemž veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka; umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- neprodleně písemně informovat Poskytovatele, a to i formou změny údajů v Kontaktním rozhraní, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodní firmy, bydliště nebo sídla, adresy elektronické pošty, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě užití Kontaktního rozhraní je takováto změna platná po akceptaci Poskytovatelem;
- užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty, písemnými návody a pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám;
- zabezpečit Telekomunikační zařízení poskytnuté Poskytovatelem umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;
- oznámít Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel.

#### 4 Cena Služeb, platební podmínky

4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku, příp. ve Smlouvě. Aktuální Ceník je k dispozici na [www.knvnnet.cz](http://www.knvnnet.cz), popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele.

4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

- jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
- datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění dle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Za den poskytnutí zdanitelného plnění se považuje první den běžného měsíce;
- pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
- pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi a dále jsou prováděny vždy první den aktuálně probíhajícího kalendářního měsíce, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak;
- variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; vyúčtování cen za poskytované Služby je provedeno v následujícím kalendářním měsíci, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak.

4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.4 Vyúčtování Služeb je Účastníkovi poskytováno v elektronické formě a zasíláno na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo v Kontaktním rozhraní.

4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.

4.6 Splatnost ceny za Službu je 10 dní od data doručení faktury Účastníkovi, pokud se Smluvní strany nedohodly jinak.

4.7 Účastník může proti pohledávkám Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.

4.8 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek.

4.9 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.

- 4.10 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu Služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty vůbec nebo byly poskytnuty pouze částečně, a to po dobu delší než 20 hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

- 4.11 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Závady podle čl.3.3 b), c) a f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.12 Jistota
- 4.12.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- při podpisu nové Smlouvy
  - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
  - Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
  - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zrušení konkurzu proto, že majetek Účastníka je zcela nepostačující nebo bylo-li rozhodnuto o vstupu Účastníka do likvidace;
  - Účastník má vůči Poskytovateli dluh více než 10 dnů po splatnosti;
  - pokud dojde k neobvyklému nárůstu výše plateb za poskytované Služby;
  - předtím, než bude Smlouva nebo Služba se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, pokud nebudou uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
- 4.12.2 Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem jistota pokryla dvě nejbližší následující měsíční platby.
- 4.12.3 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 4.12.1 g), bude jistota vrácena, co Účastník nebo jeho Oprávněný zástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- 4.12.4 Pokud byla poskytnuta jistota dle článku 4.12.1 a) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o vrácení jistoty. Poskytovatel jistotu neprodleně po požádání vrátí.
- 4.12.5 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj.
- 4.12.6 Veškeré uváděné ceny ve Smlouvách a Ceníku jsou uváděny s příslušnou sazbou DPH, která je uvedena ve fakturách.
- 5 Rozsah poskytované Služby**
- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti Smluvních stran, jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Ceník, Podmínky a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Ceník, Provozní podmínky a Podmínky.
- 5.2 Služba je poskytována na území České republiky.
- 5.3 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím svých dodavatelů.
- 5.4 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho povinnosti, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 5.5 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.6 Sjedené termíny a lhůty pro poskytnutí Služby je Poskytovatel povinen dodržet pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka.
- 5.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.8 V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění.
- 5.9 Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku ve výši 500 Kč + DPH v zákonné výši. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle tohoto odstavce.
- 5.10 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě Smluvní strany zproštěny příslušných povinností na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší moci.
- 5.11 Obě Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6 Podstatné porušení Smlouvy**
- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
  - neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
  - opakovaně a výlučně svým zaviněním způsobil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
  - je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 30 dní po datu splatnosti;
  - poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
  - dopustil, a to i neúmyslně, poškození, ztrátu, zničení nebo zneužití Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele;
  - uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
  - opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smluvní dokumentací nebo platnými právními předpisy;
  - odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně údržbou zařízení;
  - neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
  - nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek;
  - neposkytne jistotu v souladu s čl. 4.12.1 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.7 a čl. 5.9 Podmínek.
- 7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta**
- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, vzniká Poskytovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.
- 7.3 Poskytovatel má právo na náhradu újmy způsobené prodlením se splněním povinností Účastníka vedle práva na zaplacení úroku z prodlení a smluvní pokuty, a to i v rozsahu smluvní pokuty či úroku z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka k podstatnému porušení Smlouvy ve smyslu čl. 6.2 písm. a) až j) těchto Podmínek, vzniká Poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka nebo dohodou Smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání ve výši jedné pětiny

součtu měsíčních plateb za Služby zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, či jedné pětiny součtu MMP zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, bylo-li MMP sjednáno, a to včetně neúplných měsíců.

## **8 Odpovědnost za újmu a náhrada újmy**

- 8.1 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem.
- 8.2 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka.
- 8.3 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě, Kontaktnímu rozhraní, Identifikačnímu klíči a údajům o Službě a Poskytovateli.
- 8.4 Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Rovněž se vylučuje povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi nemajetkovou újmu ve smyslu § 2971 občanského zákoníku.
- 8.5 Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nahrazuje se veškerá škoda způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích.

## **9 Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby**

- 9.1 Návrh na uzavření Smlouvy činí Žadatel na formuláři vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem a označeném „Zákaznická smlouva“. Formuláře jsou k dispozici zejména v sídle Poskytovatele, u obchodních zástupců Poskytovatele, na určených místech Poskytovatele pro styk s veřejností (dále jen „**Kontaktní místa**“) a na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „**Internetové stránky**“) nebo který může být Žadateli zaslán na vyžádání prostřednictvím držitele poštovní licence či na doručovací emailovou adresu prostřednictvím elektronické pošty.
- 9.2 Ve Smlouvě uvede Žadatel následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
- 9.2.1 Právnícká osoba uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky či odštěpného závodu na území ČR, jsou-li zřízeny, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat za tuto právnickou osobu.
- 9.2.2 Podnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
- 9.2.3 Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno.
- 9.2.4 Pokud je Žadatel plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Nestanoví-li Provozní podmínky jinak, předkládá Žadatel dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz; jeho číslo Žadatel uvede ve Smlouvě. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný orgánem veřejné moci a opatřený fotografií, případně též rodný list. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o zastoupeném též své identifikační údaje. Žadatel, resp. jeho Oprávněný zástupce, výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. Poskytovatel má právo vyžádat si od Žadatele doložení údajů uvedených ve Smlouvě, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Poskytovatele. Poskytovatel může Žadatele vyzvat, aby se z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně dostavil do stanovené pobočky Poskytovatele, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Žadatel se zavazuje takové výzvě vyhovět. Údaje uvedené v tomto čl. 9.2 jsou nutné pro uzavření Smlouvy.
- 9.3 Za Autorizovaného účastníka se Žadatel považuje v případě, že Žadatel, resp. jeho Oprávněný zástupce, doložil údaje dle čl. 9.2 při učinění návrhu na uzavření Smlouvy identifikačními doklady, a to za své fyzické přítomnosti, a v návaznosti na to mu byl ze strany Poskytovatele přidělen Identifikační klíč.
- 9.4 Návrh na uzavření Smlouvy je Žadatel povinen činit písemnou formou a na předepsaném formuláři, není-li níže uvedeno jinak. Při provádění právních jednání souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Žadatel může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis Žadatele musí být úředně ověřen.
- 9.5 Žadatel je oprávněn učinit návrh na uzavření Smlouvy elektronicky či případně telefonicky pouze v tom případě, pokud Provozní podmínky ke všem Službám, jejichž zřízení požaduje, umožňují tuto formu podání návrhu a současně Žadatel splňuje veškeré požadavky stanovené v Provozních podmínkách.
- 9.6 Návrh tvoří formulář Smlouvy nebo několik formulářů, pokud Žadatel požaduje zřízení více Služeb. Pokud Žadatel ve Smlouvě neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, je jejich nastavení oprávněn provést Poskytovatel. Po uzavření Smlouvy může dojít ke zřízení jakékoli další Služby či změně nastavení Služeb, a to na základě žádosti o změnu Smlouvy.
- 9.7 Pro náležitosti Smlouvy, pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v Provozních podmínkách pro danou Službu. Pokud to Poskytovatel umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí den podpisu předávacího protokolu Služby Žadatelem nebo jeho Oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Žadateli. Konkrétní způsob stanoví Poskytovatel v Provozních podmínkách pro jednotlivé druhy Služeb.
- 9.8 Provozní podmínky mohou specificky upravit náležitosti Smlouvy a podrobnosti ohledně režimu, v jakém bude konkrétní Služba poskytována Autorizovanému účastníkovi.
- 9.9 Poskytovatel je oprávněn návrh na uzavření Smlouvy odmítnout, pokud Žadatel nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Žadatel:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s čl. 9.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - neplnil nebo neplní své povinnosti vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové povinnosti nebude plnit,
  - nesložil u Poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu se Smluvními dokumenty,
  - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, porušuje povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem závodu, nebo
  - odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem.
- Důvody odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatel sdělí Žadateli, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu. Složil-li již Žadatel, jehož návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude Žadateli ze strany Poskytovatele vrácena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí návrhu.
- 9.10 Pokud Žadatel splní všechny podmínky specifikované dle těchto Podmínek, Poskytovatel akceptuje návrh na uzavření Smlouvy a sdělí mu tuto akceptaci prostřednictvím e-mailové zprávy, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne převzetí. Ve stejné lhůtě Poskytovatel případně Žadateli sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušných Provozních podmínek možné zřídit.
- 9.11 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti dnem doručení e-mailové zprávy o přijetí návrhu Žadateli. Podepisuje-li Žadatel Smlouvu již podepsanou ze strany Poskytovatele, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli. Za doručení zprávy o přijetí návrhu na uzavření Smlouvy se považuje též zřízení požadované Služby, pokud nastane dříve.
- 9.12 Využije-li Účastník právo odstoupit od Smlouvy v zákonné lhůtě, je povinen uhradit poměrnou část ceny za Služby, které mu byly před odstoupením poskytnuty. Pokud je Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele ve smyslu § 1820 a násl. občanského zákoníku, má Účastník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od účinnosti Smlouvy nebo od poskytnutí Smluvních dokumentů, podle toho, která skutečnost nastala později.
- 9.13 Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele: Žadatel nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Smlouvy. Žadatel je povinen ve Smlouvě uvést platný identifikační kód K číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla, bude Služba zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti Poskytovateli, a to:
- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od Poskytovatele, nebo
  - b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.
- Podrobnější požadavky pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanoveny v Provozních podmínkách.
- 9.14 Smlouvu je možné uzavřít a poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

- 9.15 Je-li Smlouva/Služba sjednána na dobu určitou, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. To neplatí, doručí-li jedna ze Smluvních stran druhé Smluvní straně nejméně 15 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy/Služby trvá. Prodloužení Smlouvy se týká prodloužení veškerých Služeb poskytovaných na jejím základě. Příslušná Smluvní strana však může projevit vůli neprodloužovat i pouze některou z poskytovaných Služeb. Poskytovatel informuje Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, o možnosti a způsobu, jak Smlouvu/Službu s ujednaným automatickým prodloužením ukončit. Tuto informaci Účastníkovi doručí nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti takové Smlouvy/Služby.
- 9.16 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.17 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami, příp. tak, že Účastníkem podepsaný písemný projev vůle bude Poskytovatelem akceptován prostřednictvím e-mailové zprávy. Pominutí jakéhokoli dluhu vzniklého v souvislosti se Smlouvou může být učiněno pouze v písemné formě. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Smlouvu týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.18 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- žádost o změnu identifikačních údajů dle čl. 9.2
  - žádost o zřízení, změnu nastavení, včetně změny fakturační adresy či zrušení Služby.
- 9.19 Převod práv a povinností Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu, či Smlouvy jako celku, je možný jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.20 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- písemnou dohodou Smluvních stran;
  - uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou (splní-li kterákoliv Smluvní strana požadavek dle čl. 9.15, druhá věta, těchto Podmínek);
  - písemnou výpovědí u smlouvy na dobu neurčitou s výpovědní dobou do konce měsíce kdy byla výpověď doručena, nedohodnou-li se Smluvní strany na jiné délce výpovědní doby; Výpovědní doba začíná následující den, kdy byla doručena písemná výpověď podaná Smluvní stranou druhé Smluvní straně. V tomto případě může být kteroukoliv Smluvní stranou vypovězena Služba i samostatně.
  - písemnou výpovědí podle čl. 12.3 těchto Podmínek;
  - odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.1 a 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné Smluvní strany vůči porušující Smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- Ukončení Smlouvy způsobuje ukončení poskytování veškerých Služeb poskytovaných na jejím základě. Příslušná Smluvní strana, příp. obě Smluvní strany jde-li o dohodu, však může ve výpovědi, odstoupení či dohodě projevit vůli ukončit poskytování i pouze některé ze Služeb.
- 9.21 Výpověď i odstoupení musí být zaslány doporučeným dopisem. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele, nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi.
- 9.22 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby dočasně poskytl Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího souvisejícího majetku Poskytovatele. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Vedle práva na smluvní pokutu má Poskytovatel právo na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto čl. 9.22, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahující. Veškeré pohledávky a dluhy vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 9.23 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné dluhy vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení Služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.
- 10 Zřízení, změna a zrušení Služby**
- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Smlouvě, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkčnost a dostupnost kontaktních adres či čísel, které je Poskytovateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy povinen sdělit.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvném čase, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat náhradu nákladů za čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologie s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou Smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení není Poskytovatel za prodlení odpovědný.
- 10.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 10.8 Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 11 Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro Koncová zařízení**
- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytovaných Služeb dle podmínek uvedených ve Smluvních dokumentech.
- 11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení vyžadující odbornou instalaci (modem, telefon, switch a STB). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, Vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka. Takový servis bude vždy poskytován za úplaty.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závodu u poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závodu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení (nebylo-li dodáno Poskytovatelem), má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7 Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele umístěného v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka není považováno za Závodu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností v nemovitosti či ve společných částech nemovitosti Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

- 11.9 Pokud z důvodů uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.
- 12 Jednostranná změna Smluvních dokumentů**
- 12.1 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit Podmínky, Provozní podmínky a Ceník, a to z důvodu změny technických, provozních, organizačních nebo obchodních podmínek na straně Poskytovatele, změny na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z jiného závažného důvodu. Ceník však může být měněn pouze z důvodu zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.) a dále z důvodu inflace. Cena může být takto zvýšena pouze o zvýšené takto náklady a dále v souladu s koeficientem získaným na základě závazného údaje ČSÚ, vyjadřujícího roční míru inflace ve vývoji spotřebitelských cen, příp. jiného obdobného koeficientu, nebude-li koeficient vydáván ČSÚ. V tomto odstavci sjednaná možnost zvýšení cen se týká i případů, kdy cena za Služby není sjednána v Ceníku, ale pouze ve Smlouvě.
- 12.2 Poskytovatel oznámí změny těchto Smluvních dokumentů Účastníkovi předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před nabytím účinnosti změny, a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Poskytovatel zároveň změny uveřejní na Internetových stránkách.
- 12.3 Jestliže Účastník se změnou příslušných Smluvních dokumentů nesouhlasí, je oprávněn tyto změny odmítnout a Smlouvu ukončit výpovědí doručenou Poskytovateli nejpozději ke dni nabytí účinnosti změn Smluvních dokumentů. Tato výpověď nabývá účinnosti ke dni nabytí účinnosti změn Smluvních dokumentů. Nevyužije-li Účastník toto právo ukončit Smlouvu výpovědí ve lhůtě stanovené v tomto odstavci, je změnou Smluvních dokumentů vázán.
- 12.4 Výjimky z práva Účastníka odstoupit od Smlouvy stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, nejsou tímto článkem dotčeny.
- 13 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací**
- 13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 13.2 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne.
- 13.3 Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby, vadně poskytnuté Službě nebo vadnému Koncovému zařízení nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 13.4 Reklamacie týkající se Žávd musí být podány (i) písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele, (ii) prostřednictvím Kontaktního rozhraní nebo (iii) e-mailem do schránky služby technické podpory Poskytovatele uvedené na webových stránkách Poskytovatele, a to vždy bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamaci zaniká.
- 13.5 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli snížení ceny Služby za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel toto snížení ceny poskytne, byl-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl. 3.3 písm. e) těchto Podmínek.
- 13.6 Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 13.7 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.
- 14 Ustanovení společná a závěrečná**
- 14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a občanským zákoníkem.
- 14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 14.3 Pokud jsou ve Smluvních dokumentech použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného.
- 14.4 Právní jednání Smluvních stran ze Smluvních dokumentů vyvolává jen ty právní následky, které jsou v nich vyjádřeny, jakož i právní následky plynoucí ze zákona.
- 14.5 Obě Smluvní strany budou vykládat Smluvní dokumenty v dobré víře. Obsah práv a povinností Smluvních stran ze Smluvních dokumentů se vykládá v prvé řadě vždy podle jazykového vyjádření jednotlivých ujednání. K úmyslu jednatelů lze přihlídnout, jen není-li v rozporu s jazykovým vyjádřením. Teprve v případě nejasností ohledně významu jazykového vyjádření jednotlivých ujednání se použijí ostatní zákonná pravidla pro určení obsahu práv a povinností Smluvních stran.
- 14.6 K jakýmkoli dodatkům nebo odchylkám od návrhu Smluvních dokumentů (s výjimkou údajů, které jsou určeny Žadatelem v Návrhu k vyplnění), které by učinil Žadatel, se nepřihlíží a Smlouva je uzavřena pouze s obsahem uvedeným v těchto návrzích Smluvních dokumentů, jak byly předloženy Poskytovatelem, ledaže tyto dodatky nebo odchylky Poskytovatel přijme výslovně.
- 14.7 Potvrdí-li Účastník písemně uzavření či změnu Smlouvy učiněnou v jiné než písemné formě a obsahuje-li takové potvrzení byť i nepodstatné odchylky od skutečného obsahu předchozí dohody, platí Smlouva za uzavřenou s obsahem uvedeným v potvrzení pouze za předpokladu, že Poskytovatel obsah potvrzení výslovně potvrdí.
- 14.8 Uzavírá-li Žadatel Smlouvu jako podnikatel, vylučují Smluvní strany pro jejich právní vztahy úpravu smluv uzavíraných adhezním způsobem obsaženou v § 1799 a § 1800 občanského zákoníku. Smluvní strany výslovně prohlašují, že Smluvní dokumenty projednaly, jednotlivá jejich ujednání prodiskutovaly a jejich význam si vysvětlily. Obsah Smluvních dokumentů a jednotlivá práva a povinnosti jsou Smluvním stranám známá, jsou srozumitelná, pochopitelná a pro žádnou ze Smluvních stran nejsou ujednání zvláště nevýhodná.
- 14.9 Promlčení lhůty k vykonání práv vzniklých na základě nebo v souvislosti se Smlouvou se v případě uzavření jakékoli dohody o mimosoudním jednání Poskytovatele a Účastníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, nestaví a počínají běžet či běžet dál bez ohledu na případnou existenci takové dohody. Ustanovení § 647 občanského zákoníku se nepoužije.
- 14.10 Uzavírá-li Žadatel Smlouvu jako podnikatel a uplatňuje-li kterákoli ze Smluvních stran vůči druhé Smluvní straně jakoukoli svou pohledávku vzniklou na základě nebo v souvislosti se Smlouvou, vylučuje se právo věřitele takové pohledávky na úhradu souvisejících nákladů v paušální výši stanovené v § 3 nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, popř. dle právního předpisu nahrazujícího toto nařízení vlády.
- 14.11 V případě, že jedno nebo více ustanovení Smluvních dokumentů bude považováno za nezákonné, neplatné, zdánlivé nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Smluvních dokumentů, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, zdánlivá anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná, zdánlivá nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu původních ustanovení.
- 14.12 Ukončení této Smlouvy nemá vliv na povinnost úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu podle těchto Podmínek.
- 14.13 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.9.2017 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 1.9.2017.