

***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

## **OBSAH**

1. Definice pojmů .....	2
2. Smlouva na poskytování služeb.....	3
3. Poskytování služeb a její specifikace .....	5
4. Užívání služby .....	6
5. Přístup do objektů.....	7
6. Omezení třetí stranou.....	7
7. Ceny služeb a jejich vyúčtování .....	8
8. Reklamace.....	8
9. Omezení ručení.....	9
10. Vyšší moc .....	10
11. Řešení sporů.....	10
12. Převod práv.....	10
13. Změna smlouvy .....	11
14. Ochrana osobních dat .....	11
15. Omezení nebo přerušování poskytování služeb .....	11

**Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018**

## 1. DEFINICE POJMŮ

1.1 **Zákazník** – nebo též účastník je každý kdo uzavřel s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací smlouvu na poskytování těchto služeb

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

1.3 **Síť poskytovatele** – je síť elektronických komunikací přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace. Síť je používána Poskytovatelem pro poskytování služeb v České republice a ve světě, až k propojovacím uzlům s jinými provozovateli elektronických komunikací a sítí. Propojení poskytovaná jiným provozovatelem a jakékoli jiné zařízení u Zákazníka nebo uživatele nejsou součástí sítě Poskytovatele.

1.4 **Zařízení zákazníka** – zahrnuje zařízení elektronických komunikací ve vlastnictví Zákazníka nebo třetí strany, používané Zákazníkem nebo uživatelem pro užívání služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany (např. pobočková ústředna).

1.5 **Zařízení poskytovatele** – zahrnuje zařízení elektronických komunikací v majetku Poskytovatele nebo dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí služeb.

1.6 **Den zahájení Služby** – znamená první den, kdy Zákazník poté, kdy Poskytovatel oznámí Zákazníkovi zprovoznění Služby, začne užívat Službu nebo její část nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a Zákazník potvrdí převzetí na příslušném předávacím protokolu, přičemž za rozhodný se bere ten z termínů, který nastal jako první. Hlasová Služba je pro účely Smlouvy aktuální přenos hlasu, faxový přenos nebo i přenos dat a internetu nezávisle na použité technologii; technologie může zahrnovat analogové a digitální telekomunikační sítě stejně jako Internet.

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

**Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018**

## **2. SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

2.1 Smlouvu na poskytování služeb uzavírá s Poskytovatelem smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Zákazník, který je v případě poskytování Služeb elektronických komunikací účastníkem ve smyslu § 2 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

2.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, pokud není ve Smlouvě výslovně sjednána její účinnost v den pozdější.

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

Nedílnou přílohou Smlouvy jsou následující dokumenty. Tyto nedílné součásti jsou definovány ve smlouvě.

2.4 Tyto Všeobecné podmínky.

2.5 Provozní řád služby, pokud byl vydán.

2.6 Technická specifikace Služby, pokud byla vydána.

2.7 Nabídka zřízení Služby, pokud byla vydána.

2.8 Další dodatky a doplňky Smlouvy ujednané mezi smluvními stranami.

2.9 Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu na základě hrubého porušení smlouvy nebo těchto všeobecných podmínek. Výpověď musí být písemná a doručena Poskytovateli na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě. Smluvní strany sjednávají, že výpovědní doba, není-li uvedeno jinak, činí jeden měsíc a běží od prvního dne v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.

2.10 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností:

a) jestliže Poskytovatel pozbude oprávnění poskytovat objednané Služby,

b) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele, které Poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nebude mezi stranami dohodnuto jinak.

2.11 Pokud Zákazník vypoví Smlouvu ve lhůtě kratší než je doba povinného užívání Služby uvedená ve Smlouvě, pak má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok na úhradu nákladů na zřízení Služby, uvedených ve Smlouvě, a zároveň má nárok vyúčtovat Zákazníkovi jako jednorázovou platbu smluvní pokutu, která se rovná 20% všech plateb, které by Zákazník byl povinen uhradit od účinnosti doby zániku Smlouvy ode dne odstoupení od Smlouvy do uplynutí doby, na kterou byla Smlouva na dobu určitou původně uzavřena.

***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

2.12 Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, jestliže některá ze stran nejpozději jeden měsíc před uplynutím sjednané doby doručí druhé straně písemné oznámení o ukončení Smlouvy. V opačném případě se Smlouva prodlužuje na dobu původně uvedenou ve Smlouvě. Takto prodloužená Smlouva zaniká nebo se opět prodlužuje postupem uvedeným v tomto odstavci.

2.13 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou jednoho měsíce. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

2.14 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce, neplní podmínky pro provozování Služby nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.

2.15 Výpověď Smlouvy nebo oznámení o odstoupení se zasílají doporučenou poštou a považují se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesilateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování.

2.16 Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplatné, závazky vůči Poskytovateli.

***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

### **3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A JEJÍ SPECIFIKACE**

Poskytování příslušné Služby počíná dnem zahájení Služby.

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

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

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

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

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

3.6 Kontaktním místem pro Zákazníky a uživatele Služby je Zákaznické centrum Poskytovatele ("Centrum"). Centrum poskytuje podporu a informace v pracovní dny od 08:00 do 17:00 na telefonním čísle +420 491 614 614.

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

3.8 Pokud poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, po více jak 6 hodin za kalendářní den, sníží se poměrně cena těchto služeb. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil poskytovateli.

## 4. UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

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

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

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

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

4.5 Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití Služby Poskytovatele.

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

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

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

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

4.10 Zákazník není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.

4.11 V případě ztráty nebo poškození zařízení Poskytovatele z důvodů na straně Zákazníka podle tohoto článku je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat cenu zařízení v nejbližším termínu vyúčtování a Zákazník se zavazuje tuto částku řádně uhradit.

4.12 Zákazník není oprávněn na dodaném zařízení cokoli měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.

***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

4.13 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Zákazníka změnou zařízení Poskytovatele způsobenou, ať již přímo nebo nepřímo Zákazníkem.

4.14 Zákazník i poskytovatel je povinen neprodleně oznámit protistraně jakoukoli skutečnost, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy. Zákazník je rovněž povinen oznámit Poskytovateli změnu své adresy, změny v zápisu v obchodním rejstříku, změny kontaktních osob a jiné podstatné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění Smlouvy.

4.15 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování služeb uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování služby nedošlo. Upozornění musí být písemné formou doporučeného dopisu. Následně po převzetí doporučeného dopisu má zákazník 10 pracovních dnů na sjednání nápravy.

4.16 Nelze-li odstranit překážky na straně Zákazníka, pro které Poskytovatel pozastavil poskytování Služby Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností doručením písemné výpovědi Zákazníkovi.

## **5. PŘÍSTUP DO OBJEKTŮ**

5.1 Zákazník se zavazuje umožnit či zajistit Poskytovateli a jeho přímým či nepřímým subdodavatelům přístup do objektů, ve kterých je umístěno zařízení pro poskytování Služby Poskytovatele, za účelem plnění závazků z této Smlouvy, zejména pro instalaci, konfiguraci a demontáž zařízení Poskytovatele.

5.2 V případě, že má Zákazník pochybnosti o tom, zda je osoba přímým či nepřímým subdodavatelem Poskytovatele, má možnost si její oprávnění ověřit na telefonním čísle Centra.

## **6. OMEZENÍ TŘETÍ STRANOU**

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

6.2 Obdobně jako v odstavci 6.1. bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky služeb elektronických komunikací osobou, která zprostředkovává Službu pro Poskytovatele. Prodlení uvedené v předchozí větě je smluvními stranami považováno za prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb a Poskytovatel odpovídá za škodu jím způsobenou Zákazníkovi.



## **7. CENY SLUŽEB A JEJICH VYÚČTOVÁNÍ**

7.1 Ceny za Služby jsou předmětem cenového ujednání. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování.

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

7.3 Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem číslo 438/2003 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění a je uveden vždy na příslušném daňovém dokladu.

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

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

7.6 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 8,05% ročně z dlužné částky za každý den prodlení.

7.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu Zákazníkovi oznámit alespoň 60 kalendářních dní předem a to výhradně písemnou formou. V případě, že Zákazník nebude s novou výší cen souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami Smlouvu s Poskytovatelem vypovědět. Za Služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného před jeho změnou.

7.8 V případě, že Poskytovatel poskytne zákazníkovi v rámci Služby telekomunikační zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu ve výši uvedené ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na úhradu svých nesplacených splatných pohledávek vůči Zákazníkovi. Pokud nedojde k jejímu vyčerpání Poskytovatel Zákazníkovi zálohu vrátí po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dní ode dne uhrazení posledního vyúčtování.

## **8. REKLAMACE**

8.1 Osoba oprávněná jednat jménem Zákazníka ("Oprávněná osoba") může reklamovat částky účtované za Službu nebo vadné poskytování Služby Poskytovatele.

8.2 Případnou reklamaci proti výši vyúčtování je Zákazník povinen podat písemně do dvou měsíců od doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení vyúčtování.

8.3 Reklamacie bude vyřízena do 10 pracovních dní na základně doručení písemné reklamace formou doporučeného dopisu.



***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

8.4 Při odstraňování poruchy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamace a obnovení poskytování Služby Poskytovatele.

8.5 Poskytovatel bude Zákazníka informovat o obnovení Služby. Zákazník neprodleně zkontroluje funkčnost Služby a potvrdí ji Centru.

8.6 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude Zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu Poskytovatele.

8.7 Poskytovatel má právo účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamace týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Zákazníkem.

8.8 Zákazník může podat námitku u příslušného správního orgánu v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany Poskytovatele.

8.9 Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných Služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy znemožňující Zákazníkovi zcela užívání Služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá Zákazník, a to do 2 pracovních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke Koncovému zařízení, přerušení dodávky elektrické energie apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení s odstraněním vad a poruch zcela znemožňujících Zákazníkovi užívání Služeb.

## **9. OMEZENÍ RUČENÍ**

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

9.2 V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena na povinnost poruchu v poskytování Služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.

9.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části a to pouze v případě, kdy na tyto důvody Poskytovatel v dostatečném předstihu písemně upozorní Zákazníka.

***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

9.4 Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle odstavce 9.1. uhradí Poskytovatel poskytnutím Služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 5.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy, náhrada bude vyplacena v penězích.

9.5 Poskytovatel nenes zodpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Zákazníka či třetí strany do jakékoli části sítě Poskytovatele, použité pro zajištění služeb Zákazníkovi.

## **10. VYŠŠÍ MOC**

10.1 Smluvní strany neodpovídají za porušení Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku v platném znění.

10.2 Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

## **11. ŘEŠENÍ SPORŮ**

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

11.2 Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vyplývající ze Smlouvy řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) v řízení vedeném podle ustanovení § 129 Zákona č.127/2005 Sb., v platném znění o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran. Smluvní strany se dohodly, že spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, jejichž řešení zákon nespřehuje ČTÚ, bude řešit místně příslušný soud.

## **12. PŘEVOD PRÁV**

12.1 Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

12.2 Práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

**Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018**

## 13. ZMĚNA SMLOUVY

13.1 Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to pouze po vzájemné dohodě obou stran.

13.2 Poskytovatel má právo tyto Všeobecné podmínky změnit s tím, že je povinen tuto změnu oznámit Zákazníkovi, a to formou oznámení na webových stránkách [www.rudolf-net.cz](http://www.rudolf-net.cz) alespoň 30dní před tím, nežli nabydou účinnosti. V případě, že Zákazník nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami vypovědět Smlouvu s Poskytovatelem. Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním Všeobecných podmínek účinných před jejich změnou.

## 14. OCHRANA OSOBNÍCH DAT

14.1 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Zákazníkovi a jeho oprávněné osobě, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce s Zákazníkem. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky.

14.2 Zákazník má právo na informace o osobních údajích, které Poskytovatel sám zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“). Zjistí-li Zákazník, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje v rozporu se Zákonem o ochraně osobních údajů, má právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, a dále má právo požádat Poskytovatele o odstranění takového stavu (zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů). Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Zákazníka, o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

14.3 S osobními údaji Poskytovatel nakládá v souladu s touto Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a s obecně závaznými právními předpisy, zejména se Zákonem o ochraně osobních údajů, se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a dále dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku, jakož i příslušných norem Evropské unie.

## 15. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

15.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

**Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018**

b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,

c) 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 ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách,

d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,

e) Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty specifikované ve výzvě k úhradě; Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé,

f) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,

g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, emaily, SMS a ostatní formy zvolené pro zasílání vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu či kontaktní údaje Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

15.2 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.

15.3 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.

15.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Poskytovatele.

15.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-Policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou Uživatelů na úkor ostatních.

15.6 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).

15.7 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.

15.8 Pro následné pokračování poskytování Služeb v rámci Smlouvy s dědicem Účastníka se uplatní příslušná ustanovení občanského zákoníku.

***Všeobecné podmínky poskytování služeb  
elektronických komunikací platné od 1.10.2018***

15.9 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.

15.10 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.