

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a souvisejících služeb

Článek I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky a vzájemná práva a povinnosti při poskytování telekomunikačních služeb, souvisejících služeb a stanovují základní postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb Poskytovatelem. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem a příjemcem těchto služeb.

Článek II. Základní pojmy

2.1. V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:

“Ceníkem” se rozumí seznam cen telekomunikačních služeb a souvisejících služeb poskytovaných Poskytovatelem.

“Cenou” se rozumí cena za poskytované služby.

“Technickou specifikací služby” se rozumí písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu telekomunikační služby. Technická specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité telekomunikační služby.

“Oprávněným zástupcem” se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.

“Poskytovatelem” se rozumí poskytovatel služby Rostislav Varmuža, se sídlem Moravská Nová Ves, Na Výsluní 965, PSČ: 691 55 identifikační číslo 75820641, vedený u živnostenského úřadu v Břeclavi, který na základě Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy (dle § 79 a § 104 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích) a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - uživatelům.

“Reklamací” se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.

“Sítí Kupředu.net” se rozumí bezdrátová telekomunikační síť, umožňující bezdrátové připojení uživatelů do celosvětové sítě Internet.

“Službou” se rozumí telekomunikační služba a další plnění poskytované Poskytovatelem na základě Smlouvy.

“Smlouvou” se rozumí smlouva o poskytování telekomunikačních služeb.

“Smluvní stranou” se rozumí podle okolností buď Poskytovatel anebo uživatel, oba společně jsou potom označováni „Smluvní strany“.

“Uživatelem” se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.

“Všeobecnými podmínkami” se rozumí tento dokument stanovící všeobecné obchodní podmínky (ve smyslu ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník) pro poskytování telekomunikačních služeb a souvisejících služeb Poskytovatelem

“Zúčtovacím obdobím se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.

2.2. Nevyplývá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

Článek III. Druhy poskytovaných telekomunikačních služeb

3.1. Poskytovatel poskytuje následující telekomunikační služby:

a) služby přenosu dat, služby přístupu k síti internet - poskytovatel je oprávněn v rámci Všeobecného oprávnění č. 269 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 1. října 2008, Všeobecného oprávnění číslo č. VO_R_12_08_2005_34, k poskytování telekomunikačních služeb přenosu dat, služby přístupu k síti internet.

3.2. Poskytovatel poskytuje telekomunikační služby a související služby na celém území České republiky.

Článek IV. Smlouva

4.1. Smlouvou se rozumí následující typy smluvních závazků uvedených v čl. 4. 2. obsažených v uzavřené Smlouvě.

4.2. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli

a) telekomunikační služby, b) vykonat související práce s instalací zařízení k užívání telekomunikačních služeb, c) dodat technická zařízení k užívání telekomunikačních služeb, d) servisních služeb, e) poskytnout práva, a to za účelem umožnění poskytování Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby dle ujednání ve Smlouvě a dle platného Ceníku.

4.3. Poskytovatel může jednostranně změnit tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Rostislav Varmuža vydané v návaznosti na ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích), v celém rozsahu, tzn. i jakoukoliv jejich součástí. Změna se může zejména týkat poskytované Služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou, aj.), dále práv a povinností uživatele a poskytovatele o průběhu reklamacie služby nebo vyúčtované ceny za služby, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, i jiných ujednání. Důvodem pro změnu podmínek těchto Všeobecných podmínek ze strany poskytovatele může být inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek a právních předpisů na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele. Pokud poskytovatel změnil podmínky těchto Všeobecných podmínek, dozví se o tom uživatel minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách poskytovatele <http://kupredu.net/> a v sídle poskytovatele. O uveřejnění změny podmínek těchto všeobecných podmínek bude uživatel informován elektronicky, a to prostřednictvím e-mailové zprávy zasláné na účastníkem uvedenou e-mailovou adresu. Pokud poskytovatel změnil náležitosti těchto Všeobecných podmínek, u kterých to vyžaduje zákon, oznámí to uživateli minimálně 1 měsíc předem a to prostřednictvím e-mailové zprávy zasláné na účastníkem uvedenou e-mailovou adresu. Pokud by uživatel s takovou změnou Všeobecných podmínek nesouhlasil, je uživatel oprávněn Smlouvu uzavřenou za platnosti všeobecných podmínek nedotčených takovou změnou vypovědět, a to s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém poskytovatel výpověď obdržel. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu však uživatel nemá, dojde-li ke změně podmínek těchto Všeobecných podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené CTU.

Článek V. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen:

a) za sjednanou cenu poskytovat nebo poskytnout Uživateli Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a Technickou

- specifikací služby každému, kdo uzavře s poskytovatelem Smlouvu, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele,
- b) vykonat související práce s instalací zařízení, dodat technická zařízení sloužící k užívání telekomunikačních služeb.
 - c) na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a Technickou specifikací služby.
 - d) udržovat síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy.
 - e) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem a možnostem Poskytovatele byly tyto poruchy odstraněny vždy v co nejkratším možném čase.
 - f) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdělnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdělnosti bylo možno předvídat.
 - g) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, o kterých se při poskytování Služby dozví a dodržovat povinnosti uložené: Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 5.2.** Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby (tzv. Maintenance window), bude se takový výpadek přednostně uskutečňovat v sobotu v době od 02.00 hodin do 07.00 hodin a v neděli v době od 12.00 hodin do 18.00 hodin. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služby i mimo tuto dobu v případě závažných technických či provozních důvodů. Uživateli, který je osobou podnikající, je Poskytovatel povinen se pokusit doručit upozornění o plánované odstavce e-mailem, má –li ho poskytovatel k dispozici.

Článek VI. Povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen:

- a) řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby dle ujednání ve Smlouvě a platného Ceníku.
- b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojil k zařízením Poskytovatele
- c) užívat pronajatá zařízení, které jsou v majetku poskytovatele v souladu s návodem a s náležitou péčí tak, aby nebyla omezena jejich životnost a funkční schopnost po celou dobu jejich užívání za účelem užívání Služeb poskytovaných poskytovatelem.
- d) připravit Poskytovateli prostor pro umístění přijímacího zařízení a to nejpozději 1 den před zahájením poskytování Služby
- e) umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele
- f) neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky na pracoviště Poskytovatele. Toto pracoviště je dosažitelné v pracovní dny v pracovní době na telefonním čísle +420 737 550 087 nebo na bezplatné infolince +420 800 888 730.
- g) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking)
- h) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činností Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

Článek VII. Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

7.1. Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle ujednání ve Smlouvě a Ceníku tvořícím nedílnou součást Smlouvy a těchto všeobecných podmínek jako její příloha. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn po roce trvání Služeb jejich cenu uvedenou v Ceníku jednostranně navýšit s ohledem na nárůst cen nákladů Poskytovatele, a to až o 10% s účinností dnem doručení o navýšení ceny poskytovaných Služeb.

7.2. V případě, že je cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě individuálně, má takové ujednání přednost před jejím určení podle Ceníku.

7.3. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li v Technické specifikaci služby nebo ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby se provede tak, že Poskytovatel zašle písemně prostřednictvím poštovního doručovatele Uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté Služby. Fakturu je možné na základě písemného požadavku zákazníka zaslat i e-mailem. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit:

- a) hotově, přímo v místě podnikání Poskytovatele, tj.: Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, 691 55 a to nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva nebo Technická specifikace služby jinak.
- b) bezhotovostním převodem a to tak, aby částka byla připsána na účet nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva nebo Technická specifikace služby jinak.

7.4. Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem účtovány ihned po poskytnutí této jednorázové Služby Uživateli.

7.5. Poskytovatel a uživatel se dohodli, že splatnost Ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování, resp. v příslušné faktuře za konkrétní zúčtovací období. Pokud se stane, že ve vyúčtování, resp. faktuře, splatnost není uvedena, je takové vyúčtování – příslušná Cena za služby splatná do 10 dnů od doručení faktury uživateli

7.6. V případě, že Poskytovatel bude nabízet Služby, které budou placeny předem (tzn. předplacené služby), bude cena za tyto Služby zaplacená Uživatelé ještě před tím, než bude poskytnutí Služby realizováno. Do uhrazení účtované částky tak není Poskytovatel povinen plnění Služby zahájit.

7.7. V případě, že Služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném zúčtovacím období náleží Poskytovateli 1/30 měsíční ceny.

7.8. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytnutých třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.

7.9. Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.

7.10. V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní pokutu 0,1[‰] z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby až do zaplacení, není -li ve smlouvě ujednáno jinak. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelé.

7.11. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li Uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

7.12. Je -li smlouva uzavřena na dobu určitou a uživatel dlouhodobě neplní své platební povinnosti (více než tři nezaplacené vyúčtování služeb), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat platby zbývající do uběhnutí závazku a to jednorázově.

Článek VIII. Poskytnutí jistiny ve prospěch Poskytovatele

8.1. V případech, kdy se bydliště nebo sídlo Uživatele nachází mimo území České republiky nebo se Uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované Služby anebo Uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je Poskytovatel oprávněn vázat uzavření Smlouvy nebo její rozšíření o novou Službu na poskytnutí jistiny ze strany Uživatele spočívající v tom, že Uživatel složí ve prospěch Poskytovatele do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku předpokládané nebo placené ceny za Zúčtovací období podle uzavírané nebo měněné Smlouvy.

8.2. V případě, že práva a povinnosti Uživatele ze Smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, nebo byl na majetek Uživatele prohlášen konkurz nebo je v oddlužení, bylo s ním zahájeno insolvenční řízení nebo exekuční řízení nebo Uživatel vstoupil do likvidace, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistinu odpovídající úhrnu 12 (dvanácti) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné Smlouvy.

8.3. V případě, že Uživatel poskytl jistinu podle odstavce 8. 2. a podle odstavce 8.1. po dobu dvanácti (12) měsíců od poskytnutí jistiny se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistinu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.

Článek IX. Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

9.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:

- a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit
- b) za podmínek uvedených v odstavci 9. 2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby
- c) na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle této Smlouvy

9.2. V případě, že Uživatel soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě nebo má Poskytovatel právo od Smlouvy okamžitě odstoupit. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

9.3. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště Uživatele uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu, potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek X. Podstatné porušení Smlouvy

10.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud (A) Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy; dále v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Uživateli Službu dle Smlouvy déle než 30 dní; Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud (B) vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku IX. odstavců 9.1. a 9.2. stejné jako podle článku V. odstavce 5.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy. Poruší-li Poskytovatel Smlouvu podstatným způsobem, může Uživatel bez zbytečného odkladu od Smlouvy odstoupit.

Poskytovatel může odstoupit od smlouvy, z technických důvodů na straně Poskytovatele, které mu znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodne se s Uživatelem jinak.

10.2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

a) soustavné neplacení, resp. prodlení, Uživatele s placením ceny za poskytnutí Služby, přičemž soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny, a Uživatel byl na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn.

b) neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu a ustanoveními článku VIII. těchto Všeobecných podmínek;

c) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;

d) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

e) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;

f) neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;

g) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně;

h) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet a v rozporu s platnými zákony.

ch) soustavné opožděné placení Uživatele s placením ceny za poskytnutí Služby, přičemž soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, a Uživatel byl na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn.

Poruší-li Uživatel Smlouvu podstatným způsobem, může Poskytovatel bez zbytečného odkladu od Smlouvy odstoupit.

10. 3 Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování služeb jsou graficky znázorněny v orientační, pravidelně aktualizované mapě na www.kupredu.net. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakožto i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení firma Rostislav Varmuža nezaručuje, že v oblastech podle mapy pokrytých signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně firmy Rostislav Varmuža. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo Účastníka odstoupit od Účastnické smlouvy.

10. 4. Pokud je Uživatelem spotřebitel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

a) do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovatel poskytl Uživateli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud byla Smlouva s Uživatelem uzavřena prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

b) do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovatel poskytl Uživateli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud se Poskytovatel a Uživatel dohodl na změně Služeb prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě po odstoupení bude Poskytovatel Uživateli poskytovat původní Služby, které Uživatel užíval (a) před provedenou změnou;

c) do 14 dnů od uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé pro naše podnikání (např. obchodním zástupcem). V takovém případě má Uživatel povinnost uhradit poměrnou část ceny za Služby poskytnuté před odstoupením;

d) do 14 dnů od uzavření změny Smlouvy mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele (např. obchodním zástupcem). Jedná se ale o odstoupení pouze od této změny, nikoli celé Smlouvy. V takovém případě po odstoupení bude Poskytovatel Uživateli poskytovat původní Služby, které Uživatel užíval (a) před provedenou změnou;

Článek XI. Odpovědnost za škodu

11.1. Podle zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně dalších zákonů, není Poskytovatel povinen hradit Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby ve výši větší než je měsíční cena poskytnuté služby stanovená ve smlouvě. Taková škoda musí být řádně prokázána a uplatňuje se u příslušné pojišťovny, u které je poskytovatel pojištěn. Musí být řádně nahlášena jako pojistná událost.

Článek XII. Vznik a zánik Smlouvy

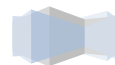
12.1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu určitou nebo neurčitou a toto je uvedeno ve smlouvě. V případě smlouvy, která je uzavřena na dobu **neurčitou**, činí výpovědní lhůta 30 dnů a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

12.2. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

12.3. Smlouva zaniká:

a) písemnou dohodou Smluvních stran (musí být řádně schválena poskytovatelem),

b) uplynutím sjednané výpovědní doby uvedené ve smlouvě, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Pokud ve smlouvě není výpovědní doba sjednána, má se za to, že tato doba je 30 dní.



c) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.

d) odstoupením z důvodu podstatného porušení smlouvy s účinností ke dni doručení odstoupení.

12.4. Výpovědní doba podle odstavce 12.3 písm. b) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatele doručena Poskytovateli.

12.5. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá pronajatá či zapůjčená technická zařízení, které nemá zakoupeny do svého majetku (například má je pronajaty na základě příslušných ustanovení Smlouvy) a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 násobku ceny, za kterou Poskyvatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.

12.6. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnána nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

12.7. Pro účely těchto všeobecných podmínek se písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy považuje za doručené dnem jejich faktického, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek XIII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

13.1. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluvním podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže a v reklamačním řádu.

13.2. Poskyvatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že:

a) smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo

b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

13.3. Reklamacce může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.

13.4. Reklamacce se uplatňuje písemně u Poskytovatele, doručovací adresa Rostislav Varmuža, Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, PSČ: 691 55, a na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele, tj. daňovém dokladu. Reklamacce lze uplatnit i faxem či doručením do datové schránky poskytovatele.

13.5. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu služby. Uživatel je však v odůvodněných případech oprávněn požádat u Českého telekomunikačního úřadu, adresa pro doručování: poštovní příhrádka 02, 225 02, Praha 025, podatelna@ctu.cz (**dále jen „ČTU“**), o určení, že podání konkrétní reklamacce u poskytovatele má odkladný účinek, přičemž proti rozhodnutí ČTU o odložení účinku vyúčtování se nelze odvolat.

13.6. Reklamacce týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, zpravidla do sedmi (7) dnů, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadu služby zanikne.

13.7. Reklamacce musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle Smlouvy týkající se využívání reklamované služby spolu s uvedením data, hodiny podání zprávy a jména a funkce osoby, která ji za Účastníka podala, včetně stanovení formy zpětného kontaktu, a účastníkem zvolený nárok z vad konkrétní služby (v případě odstranitelné vady může požadovat odstranění vady, v případě neodstranitelné vady může požadovat slevu z ceny služby nebo odstoupit od Smlouvy).

13.8. Reklamacce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatňované Reklamacce, a to následujícím způsobem:

a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení Reklamacce.

b) Reklamacce vyžadující technické šetření a Reklamacce týkající se ceny se vyřizují nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení Reklamacce.

13.9. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacce a Poskyvatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:

a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacce;

b) ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacce Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak, nebo

c) pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování oprávněného na základě Reklamacce.

13.10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacce, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon 127/2005 Sb., telekomunikační zákoník).

13.11. Reklamacce vadně poskytnuté služby (zejména kvalita odebrané služby), které budou podány později než dva měsíce od doručení vyúčtování, jehož se daná reklamacce týká, jsou považovány za neoprávněné a právo reklamovat zaniká.

13.12. Nevyhoví-li poskyvatel reklamaci vyúčtování ceny služby nebo služby je uživatel oprávněn podat u ČTU návrh na zahájení řízení o



námítce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (viz. výše), jinak právo uplatnit námitku uživateli zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uživatele řádně a včas hradit vyúčtovanou cenu za služby, ČTU je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele, že podáním námítky se splnění povinnosti hradit poskytovateli vyúčtovanou cenu služby odkládá, a to až do rozhodnutí o námítce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Podle § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je účastník při podání návrhu na zahájení řízení o námítce proti vyřízení reklamace povinen zaplatit správní poplatek dle Sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, se splatností ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy ČTU k zaplacení správního poplatku. V případě, že správní poplatek v dané lhůtě nebude uhrazen, ČTU příslušné správní řízení zastaví.

Článek XIV. Mimosoudní řešení sporů ADR

14.0. Pokud je uživatel spotřebitelem lze spor s poskytovatelem týkající se poskytovaných služeb nebo prodeje či nájmu telekomunikačního zařízení vyřešit mimosoudním řešením spotřebitelských sporů u příslušného orgánu veřejné správy. V případě vzniku sporu souvisejícího s uzavřením Smlouvy a za předpokladu, že se spor uživatele, který je spotřebitelem, nepodařilo vyřešit s poskytovatelem přímo, má uživatel právo domáhat se mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u pověřeného subjektu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný ČTU (www.ctu.cz) a k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů souvisejících s poskytnutím přijímacích zařízení je příslušná Česká obchodní inspekce – dále také jako COI (www.coi.cz). Návrh se zpravidla podává na formuláři dostupném na kontaktních místech ČTU nebo COI nebo na výše uvedených internetových stránkách. Návrh se podává:

- na adresu: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát -oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, nebo prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách <https://adr.coi.cz/cs.5>,
- na adresu: Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02, Praha 025, podatelna@ctu.cz, nebo prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/formulare>.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se řídí Pravidly pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) vydanými ČTU nebo COI.

Článek XV. Společná ustanovení

15.1. Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o uživateli nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatele.

Článek XVI. Závěrečná ustanovení

16.1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

16.2. Pokud jsou Smlouva, Všeobecné podmínky nebo Technická specifikace služby vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

16.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Technické specifikace služby a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Technické specifikace služby a Všeobecných podmínek a pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Technické specifikace služby a Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení Technické specifikace služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.

16.4. Poskytovatel tímto informuje o úpravě pro ochranu osobních údajů uživatelů, a to o Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) s účinností od 25. 05. 2018. Poskytovatel tímto potvrzuje, že počínaje dnem 25. 05. 2018 uplatňuje právní úpravu GDPR pro ochranu osobních údajů. Právní úprava GDPR obecně nemění základní zásady zpracování osobních údajů používaných u Poskytovatele či základní pojmy uvedené ve smluvní dokumentaci Poskytovatele.

Zásady ochrany a zpracování osobních údajů u Poskytovatele

1. Osobní údaj – je každá informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů). Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor (např. jméno, příjmení, rodné číslo, emailová adresa apod.).

2. Správce osobních údajů: Poskytovatel, je ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) správcem osobních údajů, které zpracovává o zájemcích nebo zákaznících v souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), (tyto smlouvy dále jen jako „Smlouva“).

3. Účel zpracování: Poskytovatel zpracovává osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely plnění smlouvy a s tím souvisejících povinností a oprávněných zájmů správce, jimiž jsou: zajišťování provozu a ochrany vlastní sítě nebo propojených sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem, vč. případného přímého marketingu.

4. Kategorie osobních údajů: Pro výše uvedené účely zpracovává poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, podpis případně elektronický podpis, některé údaje u podnikajících fyzických osob (obchodní firmu, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo), telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

5. Provozní a lokalizační údaje: Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, technické údaje umožňující identifikaci (např. IP adresy) a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracováváné v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy. Provozní a lokalizační údaje jsou na základě zákona uchovávány po dobu šesti (6) měsíců.

6. Zákonost zpracování: Zpracování osobních údajů pro výše uvedené účely je prováděno z důvodu plnění Smlouvy, plnění právních povinností, které se na poskytovatele vztahují, a z důvodu jejich nezbytnosti pro účely oprávněných zájmů poskytovatele, které vyplývají z výše uvedených účelů.

7. Minimalizace zpracování: Osobní údaje jsou zpracovány a užívány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů.

8. Po ukončení smluvního vztahu poskytovatel osobní údaje zpracovává pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, účetních potřeb apod. Zpracování trvající po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Osobní údaje jsou však v nezbytném rozsahu dále uchovávány pro určení, výkon a obhajobu právních nároků poskytovatele, a to po nezbytnou dobu (zpravidla do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy či uplynutí příslušných objektivních promlčecích lhůt).

9. Příjemci osobních údajů: Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu předány osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek poskytovatele za zákazníkem. Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném

rozsahu dále předány osobám, které se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb (zejm. obchodní zástupci a zprostředkovatelé), případně osobám, které s poskytovatelem tvoří koncern. Osobní údaje mohou být v nezbytně nutném rozsahu dále předány osobám, které se podílejí na plnění zákonných povinností poskytovatele (např. externí účetní společnosti apod.).
10. Práva uživatele: Uživatel má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezené zpracování a právo na přenositelnost údajů ve smyslu platných právních předpisů.
11. Uživatel je oprávněn kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele. Pokud bude námitka vznesena proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudou, již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.
12. Je-li zpracování osobních údajů založeno na souhlasu Uživatele, je Uživatel oprávněn tento svůj souhlas kdykoli odvolat.
13. Uživatel je oprávněn proti zpracování osobních údajů podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

16.5. Spory o povinnosti účastníka, popřípadě uživatele k peněžitému plnění za telekomunikační služby, strany řeší podle telekomunikačního zákona s příslušností k telekomunikačnímu úřadu, tak jak je stanoveno zákonem, není -li ve Smlouvě ujednáno jinak.

16.6. Smluvní strany jsou vždy povinné se řídit pouze a jenom aktuálními všeobecnými podmínkami.

16.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2019

