

## SOUHRNNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET PRO NEPODNIKATELE A MIKROPODNIKATELE

### 1. Definice

- 1.1 SOP. Tyto souhrnné obchodní podmínky poskytování služeb připojení k síti internet pro nepodnikatele a mikropodnikatele.
- 1.2 ČTÚ. Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
- 1.3 Smlouva. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací – připojení k síti internet uzavíraná mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 1.4 Smluvní formulář. Jednoduchý smluvní formulář, který smluvní strany (Uživatel a Poskytovatel) podepíší a jehož podpisem dojde k uzavření Smlouvy. Smluvní formulář shrnuje základní práva a povinnosti stran s odkazem na jejich úpravu ve Shrnutí smlouvy, SOP a Ceníku a specifikaci služeb.
- 1.5 Poskytovatel. Společnost Forte NET s.r.o., se sídlem Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 04837126, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 254461.
- 1.6 Uživatel. Koncový uživatel podle § 2 písm. c) ZEK, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu; Uživatelem může být fyzická osoba nepodnikající i podnikající, právnická osoba, která je Mikropodnikem nebo Malým podnikem nebo případně nezisková organizace.
- 1.7 Mikropodnik. Právnická osoba s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem nebo aktivy dle rozvahy do 2 milionů EUR.
- 1.8 Malý podnik. Právnická osoba s méně než 50 zaměstnanci a ročním obratem nebo aktivy dle rozvahy do 10 milionů EUR.
- 1.9 Webové stránky. Webová prezentace Poskytovatele uveřejněná na internetové adrese <https://www.forte-net.cz>.
- 1.10 Koncový bod. Koncový bod telekomunikační sítě Poskytovatele, telekomunikační zařízení nezbytné k připojení ke komunikační síti Poskytovatele (zejména anténa, router nebo GPON).
- 1.11 ZEK. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

- 1.12 Zařízení. Hardware nezbytný pro připojení ke komunikační síti Poskytovatele pronajatý, vypůjčený nebo prodaný Poskytovatelem Uživateli, a to Koncový bod, výložník, router a případně další zařízení uvedená ve Shrnutí smlouvy.
- 1.13 Služba. Služba elektronických komunikací dle ZEK spočívající v přístupu k síti internet.
- 1.14 OZ. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.15 Shrnutí smlouvy. Jednoduchý formulář obsahující nejdůležitější informace o smluvních ujednáních podle požadavků vymezených v ZEK.
- 1.16 Ceník a specifikace služeb. Vymezení nabídky služeb poskytovaných Poskytovatelem a jejich parametrů tarify a technické specifikace včetně vymezení ceny za tyto služby. Může obsahovat případně podmínky pro získání zvláštní ceny v případě akčních nabídek. Aktuální Ceník a specifikace služeb je k dispozici prostřednictvím Webových stránek Poskytovatele.
- 1.17 Předsmluvní informace. Předsmluvní informace povinně poskytované Uživateli v souladu se ZEK, které tvoří část A) Obchodních podmínek.
- 1.18 VOP. Všeobecné obchodní podmínky ve vztahu k produktům a službám Poskytovatele, které tvoří část. B) Obchodních podmínek. VOP obsahují další smluvní ujednání Uživatele a Poskytovatele. Aktuální znění Obchodních podmínek včetně archivních znění jsou k dispozici prostřednictvím Webových stránek Poskytovatele.

## **2. Úvodní ustanovení**

- 2.1 Obsah a členění souhrnných obchodních podmínek. Tyto SOP obsahují:
- a) v části A) Předsmluvní informace;
  - b) v části B) VOP.
- 2.2 Co vše je součástí Smlouvy. Uzavření Smlouvy zakládá mezi smluvními stranami, tedy mezi Uživatелеm a Poskytovatelem, právní vztah, jehož obsahem jsou vzájemná práva a povinnosti smluvních stran v rámci poskytování Služby. Součástí Smlouvy je vždy:
- a) Smluvní formulář;
  - b) Shrnutí smlouvy;
  - c) SOP;
  - d) Ceník a specifikace služeb;

Uvedené součásti Smlouvy ve svém souhrnu vymezují obsah práv a povinností Uživatele a Poskytovatele ze Smlouvy.

V případě kolize smluvních ustanovení uvedených v různých dokumentech mají přednost ujednání ve Shrnutí smlouvy, Smluvním formuláři, Ceníku a specifikaci služeb, Předsmluvní informaci, před VOP a v uvedeném pořadí mají tyto dokumenty přednost vůči sobě navzájem (Shrnutí smlouvy má přednost před všemi ostatními, Smluvní formulář má přednost před Ceníkem a specifikací služeb, Předsmluvní

informací a VOP, Ceník a specifikace služeb má přednost před Předmluvní informací a VOP, Předmluvní informace má přednost před VOP).

- 2.3 Kdo je kdo. Tyto SOP jsou součástí Smlouvy, na jejímž základě se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli službu elektronických komunikací přístup k síti internet a Uživatel se zavazuje za toto platit Poskytovateli sjednanou cenu.

Pokud jste tedy uzavřel/a Smlouvu s Poskytovatelem, jste Uživatelem a vztahují se na Vás závazky a práva vyplývající ze Smlouvy, přičemž smluvní ujednání jsou uvedena v různých dokumentech včetně těchto SOP, a to v souladu s čl. 2.2 SOP.

Tyto SOP se však vztahují pouze na Uživatele fyzické osoby, ať už podnikatele, nebo nepodnikatele a tzv. Mikropodniky, Malé podniky a neziskové organizace. Pro právnické osoby, podnikatele, které nejsou Mikropodnikem nebo Malým podnikem, se uplatní zvláštní obchodní podmínky pro podnikatele.

## ČÁST A) – PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE PODLE ZEK

### 1. Jak kontaktovat Poskytovatele?

#### 1.1 Kontakt na Poskytovatele. Poskytovatel je kontaktní:

- a) písemně na adrese Bělehradská 858/23, Praha 2 – Vinohrady 120 00
- b) telefonicky na tel. č.: +420 222 742 222
- c) elektronickou poštou: internet@forte-net.cz
- d) na adrese provozovny: Pražská 264, 277 45 Úžice

### 2. Poskytování služby

#### 2.1 Služba přístupu k internetu. Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje poskytovat Uživateli Službu, tedy službu elektronických komunikací spočívající v přístupu k síti internet. Poskytovatel nabízí Službu v různých parametrech dle jednotlivých tarifů a cen uvedených v Ceníku a specifikaci služeb, která je dostupná prostřednictvím Webových stránek. Sjednaný tarif je vždy uveden v rámci Shrnutí smlouvy.

#### 2.2 Kvalita Služby.

- a) Specifikace kvality služby. Kvalita Služby je udávána níže specifikovanými rychlostmi, které jsou pro jednotlivé tarify uvedeny v Ceníku a specifikaci služeb:
  - i. Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi Koncového bodu,
  - ii. Inzerovaná rychlost: rychlost pro stahování (download) a nahrávání (upload) dat uváděná Poskytovatelem při obchodní komunikaci, která je stejná nebo nižší než maximální rychlost,
  - iii. Běžně dostupná rychlost: rychlost pro stahování (download) a nahrávání (upload) dat, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy Službu používá. Za standardních podmínek lze očekávat, že běžně dostupné rychlosti bude dosahováno 95 % času během kalendářního dne,
  - iv. Minimální rychlost: nejnižší rychlost pro stahování (download) a nahrávání (upload) dat, kterou se Poskytovatel zavazuje v rámci Služby poskytnout. To znamená, že rychlost stahování, resp. nahrávání dat by neměla klesnout pod tuto hodnotu.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu v kvalitě odpovídající alespoň minimální rychlosti uvedené u Uživatelem sjednaného tarifu v rámci Ceníku a specifikace služeb ve znění platném v době poskytnutí Služby. Poskytovatel v rámci Služby negarantuje latenci, kolísání kvality přenosu ani ztrátovost paketů.

- a) Faktory mající vliv na dosahované rychlosti. Dosahovaná rychlost připojení závisí na řadě faktorů, které jsou dány samotou technologií, prostředím,

technickou infrastrukturou a dalšími faktory. Některé z těchto faktorů jsou ovlivnitelné ze strany Poskytovatele nebo Uživatele, některé však jsou mimo sféru vlivu jak Poskytovatele, tak Uživatele. Nejčastějšími faktory ovlivňujícími dosahované rychlosti připojení jsou:

- i. zvolený tarif Služby;
  - ii. zvolená technologie připojení;
  - iii. kvalita a délka infrastrukturního vedení nebo síla pokrytí bezdrátového signálu;
  - iv. kvalita a délka vnitřních rozvodů v místě instalace nebo technologie použitá k připojení koncových zařízení (např. WiFi);
  - v. typ nebo druh připojeného zařízení Uživatele;
  - vi. agregace (sdílení) kapacity sítě Poskytovatele dle daného tarifu;
  - vii. počet současně používaných zařízení na straně Uživatele;
  - viii. hardware a software používaný Uživatelem (např. VPN);
  - ix. nastavení vnitřní sítě Uživatele (zejména lokální řízení provozu);
  - x. povětrnostní podmínky, vegetace, budovy, rušení signálu, překážky v šíření signálu (v případě bezdrátového připojení);
- b) Měření rychlosti. Měření rychlosti pro stahování (download) a nahrávání (upload) dat se provádí v souladu s všeobecným oprávněním ČTÚ VO-S/1/07.2005-9 v aktuálním znění a dle aktuálního znění Metodiky pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací a probíhá z Koncového bodu sítě Poskytovatele na transportní vrstvě podle referenčního modelu ISO/OSI.
- c) Odchyly a jejich vliv. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu Uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím Služby spočívající v přístupu k síti internet. Reálným dopadem je to, že vyhledávaná informace nebo využívaná služba může být načtena rychleji nebo pomaleji.

Velké odchyly od inzerované rychlosti pro stahování (download) nebo nahrávání (upload) dat mohou mít za následek zpomalení a v krajním případě až zastavení přístupu k síti internet. V takovém případě mohou některé služby fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec, např. videa nebudou přehrávána plynule nebo nebude možné je přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu, v krajním případě se nenačtou vůbec, soubory se budou stahovat nebo nahrávat delší dobu apod.

Za velkou trvajícím odchylkou je považována odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti po dobu delší než 70 minut. Za velkou opakující se odchylkou se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti

pod hodnotu běžně dostupné rychlosti po dobu delší než 3,5 minuty během intervalu 90 minut.

- d) Reklamacce odchylky. V případě velké trvající odchylky nebo velké opakující se odchylky od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu (viz čl. 4) a Poskytovatel vyhodnotí, zda se jedná o vadu či nikoli.
- e) Odpovědnost Poskytovatele za kvalitu Služby. Poskytovatel odpovídá za řádný provoz sítě Poskytovatele a související infrastruktury až po Koncový bod. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz koncových zařízení a jejich propojení s Koncovým bodem.

- 2.3 Doplňkové servisní služby. Poskytovatel dále nabízí Uživatelům poskytnutí doplňkových servisních služeb dle aktuální nabídky. Nabídka doplňkových servisních služeb včetně ceny za jejich poskytnutí je vymezena v platném znění Ceníku a specifikaci služeb uveřejněných prostřednictvím Webových stránek.

Doplňkové servisní služby je třeba zvlášť objednat dle potřeby Uživatele prostřednictvím některého z uveřejněných kontaktů Poskytovatele. Cena za poskytnutí doplňkových servisních služeb je účtována nad rámec ceny Služby.

- 2.4 Místo, kde je poskytována Služba. Službu poskytuje Poskytovatel Uživateli v bytě nebo domě, který Uživatel oprávněně užívá (např. na základě nájemní smlouvy) nebo vlastní. Takové místo je taktéž místem instalace.

Na žádost Poskytovatele je Uživatel povinen prokázat Poskytovateli právní důvod užívání místa instalace (nájemní/podnájemní smlouvu, souhlas majitele apod.).

Uživatel není oprávněn bez souhlasu Poskytovatele změnit místo poskytování Služby ani místo instalace.

- 2.5 Od kdy můžete Službu čerpat. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu nejpozději do 24 h od provedení instalace (čl. 2.7 Předmluvní informace) nebo k pozdějšímu datu sjednanému s Uživatелеm a uvedenému ve Shrnutí smlouvy (čl. 2.2 SOP). Pokud je ujednáno, že poskytování Služby má začít během lhůty, kdy může spotřebitel odstoupit od Smlouvy (čl. 5.6 Předmluvní informace), jedná se o případ, kdy Uživatel výslovně žádá o zahájení poskytování Služby v této lhůtě.

- 2.6 Přístupové údaje. Poskytovatel sdělí Uživateli před zahájením poskytování Služby a zpravidla při provedení instalace přístupové údaje k užívání Služby (včetně přístupového hesla nebo hesel, pokud je to nezbytné). Poskytovatel však není povinen Uživateli sdělit přístupové údaje ke Koncovému bodu nebo jiným Zařízením v majetku Poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn přístupové údaje Uživatele měnit z technických, provozních, organizačních nebo bezpečnostních důvodů. Vždy je však povinen v dostatečném předstihu a vždy alespoň 3 dny předem sdělit Uživateli nové přístupové údaje.

- 2.7 Instalace Služby.

- a) Provedení instalace. Nezbytnou podmínkou pro řádné poskytování Služby je provedení instalace, která zahrnuje instalaci Koncového bodu komunikační sítě Poskytovatele, případně včetně související infrastruktury (účastnická přípojka), připojení a úvodní nastavení routeru (je-li poskytován Poskytovatelem, jinak lze objednat úvodní nastavení jiného routeru jako doplňkovou servisní službu), provedení nezbytných montážních, stavebních a dalších prací.

Poskytovatel provede instalaci v místě instalace (místě poskytování Služby - čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Předmluvní informace) a v termínu dohodnutém s Uživatelé při objednání Služby a Uživatel s provedením instalace souhlasí.

- b) Cena provedení instalace. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za provedení instalace dle Ceníku a specifikace služeb nebo na základě individuálního ujednání.

Provedení základní instalace je zpoplatněno dle Ceníku a specifikace služeb, není-li v rámci Ceníku a specifikace služeb uvedeno, že je provedení instalace zdarma. Pokud však je k provedení instalace zapotřebí provést zvláštní úkony a práce v závislosti na specifikách místa instalace, nejedná se o základní instalaci. Takovém případě připraví Poskytovatel individuální nabídku na provedení instalace, kde uvede cenu za provedení instalace.

- c) Zajistěte souhlas vlastníka nemovitosti. Pro řádné provedení instalace je nezbytný souhlas vlastníka nemovitosti s umístěním Koncového bodu a provedením souvisejících prací zejména stavebních úprav. Tento souhlas se zavazuje opatřit Uživatel dle pokynů Poskytovatele sdělených při objednání Služby a předat technikovi Poskytovatele v jednom vyhotovení řádně podepsaný majitelem nemovitosti. Pokud je Uživatel majitelem nemovitosti, kde má být provedena instalace, pak Uživatel uzavřením Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas s provedením instalace, umístěním Koncového bodu na nemovitosti a k provedení nezbytných stavebních úprav.

- d) K provedení instalace je potřeba Vaše součinnost. Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k provedení instalace, zejména zajistit řádný souhlas majitele nemovitosti s instalací dle předchozího bodu a zpřístupnit veškeré nezbytné prostory v nemovitosti, případně i další součinnost dle pokynů Poskytovatele.

2.8 Omezení Služby při bezpečnostních incidentech. Poskytovatel je oprávněn omezit Službu na nezbytně nutnou dobu z důvodu narušení nebo ohrožení bezpečnosti komunikační sítě Poskytovatele, poskytování Služby nebo jiné sítě nebo zařízení třetích osob, dále v případě krizových stavů nebo v případě hrozby krizových stavů, v případech, kdy to vyžaduje zákon, na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci, nebo z jiného důležitého veřejného zájmu. Poskytovatel je dále oprávněn omezit Službu z důvodů uvedených v čl. 5 VOP.

2.9 Produkty a služby pro uživatele se zdravotním postižením. Poskytovatel nenabízí zvláštní produkty pro uživatele se zdravotním postižením, avšak veškeré požadavky nevidomého Uživatele Poskytovatel vyřídí telefonicky. Veškeré požadavky neslyšícího

Uživatel Poskytovatel vyřídí prostřednictvím e-mailu či jiné písemné elektronické komunikace.

### **3. Cena Služby a vyúčtování**

3.1 Výše ceny za poskytování Služby. Uživatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Služby pravidelnou paušální měsíční cenu ve výši dle aktuálního Ceníku a specifikace služeb, která je dostupná prostřednictvím Webových stránek.

3.2 Vyúčtování a jeho doručování. Poskytovatel poskytuje Uživateli pravidelné vyúčtování za zúčtovací období, kterým je kalendářní měsíc. Poskytovatel ve vyúčtování uvede cenu Služby, nájemné a případně cenu poskytnutých doplňkových služeb. Poskytovatel zašle vyúčtování v elektronické formě na elektronickou adresu poskytnutou Uživatelem, a to zpravidla 1. pracovní den příslušného zúčtovacího období, za které je vyúčtování vystaveno, nejpozději však do 15 dnů od konce zúčtovacího období. Vyúčtování je daňovým dokladem. Uživatel výslovně souhlasí, se zasláním vyúčtování v elektronické formě, a to v období od 1. pracovního dne příslušného zúčtovacího období, za které je vyúčtování vystaveno.

Vyúčtování doplňkových servisních služeb může Poskytovatel vystavit po jejich poskytnutí i mimo rámec pravidelného vyúčtování samostatným daňovým dokladem.

Na žádost uživatele bude Poskytovatel vystavovat vyúčtování v listinné formě a zasílat je na korespondenční adresu Uživatele. Vystavení a zaslání vyúčtování v listinné formě je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku a specifikace služeb.

3.3 Kdy a jak platíte. Cena za Službu, nájemné i cena doplňkových služeb poskytovaných ve zúčtovacím období jsou splatné nejpozději do 15 dnů od doručení vyúčtování za toto zúčtovací období.

Uživatel hradí své pohledávky bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování a je povinen platbu řádně označit variabilním symbolem uvedeným na vyúčtování. Pokud Uživatel řádně neoznačí svoji platbu, odpovídá za případné následky nemožnosti takovou platbu řádně a včas spárovat. Pohledávka je uhrazena až okamžikem, kdy jsou peněžní prostředky připsány na účet Poskytovatele a spárovány správným označením variabilním symbolem.

3.4 Co se stane, pokud se dostanete do prodlení s úhradou. Pokud Uživatel neuhradí jakýkoli ze svých závazků ze Smlouvy včas, Poskytovatel jej vyzve k úhradě takových závazků výzvou zaslano způsobem sjednaným pro doručení vyúčtování a stanoví Uživateli náhradní lhůtu k úhradě závazku ne kratší než 1 týden. Zaslání výzvy dle předchozí věty je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku a specifikace služeb.

Pokud Uživatel neuhradí své závazky ani v dodatečné lhůtě dle výzvy Poskytovatele, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby (čl. 2.5 VOP), a pokud Uživatel soustavně opožděně hradí své závazky nebo je soustavně nehradí, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (čl. 5.9 Předmluvní informace). Zároveň může Poskytovatel po Uživateli požadovat uhrazení zákonného úroku z prodlení, a to od prvního dne prodlení Uživatele.



- 3.5 Automatizované rozhodování. Uživatel bere na vědomí, že cena Služby, resp. Ceník a specifikace služeb, může být upraven, resp. zobrazen v různých verzích s různými cenami a údaji ve vztahu ke Službě, a to na základě automatizovaného rozhodování s ohledem na geografické umístění Uživatele, který prostřednictvím internetu přistupuje k Webovým stránkám, a to zejména s ohledem na předpokládanou lokalitu, v níž má být Služba poskytována.
- 3.6 Podmínky poskytování slevy a mimořádných akcí. Poskytovatel je oprávněn poskytovat buď při uzavření Smlouvy nebo kdykoli v průběhu trvání Smlouvy Uživateli slevu z ceny Služby, nájemného, nebo z ceny prodávaných zařízení nebo z jiných úhrad a poplatků, případně poskytovat Uživateli jiné výhody. Podmínky získání práva na slevu nebo na účast v mimořádné akci a poskytování těchto výhod Uživateli určují zvláštní smluvní podmínky příslušné slevy nebo mimořádné akce, které Poskytovatel uveřejní prostřednictvím Webových stránek.
- 3.7 Dočasné slevy. Pokud Poskytovatel poskytuje Uživateli časově omezenou slevu z ceny Služby, nájemného nebo jiných pravidelně poskytovaných plnění, pak platí tato sleva jen po Poskytovatelem vymezenou dobu nebo po dobu, kdy Uživatel splňuje podmínky pro poskytnutí takové slevy a cena Služby, nájemné nebo jiné zlevněné plnění se automaticky vrací na svoji původní výši, jakmile uplyne doba slevy nebo Uživatel přestane splňovat podmínky pro poskytnutí takové slevy.

#### **4. Reklamacie vyúčtování a závad**

- 4.1 Co dělat, pokud máte pocit, že vyúčtování je nesprávné. Pokud se Uživatel domnívá, že vyúčtování je nesprávné, je oprávněn se bez zbytečného odkladu a nejpozději do 2 měsíců od dodání vyúčtování obrátit na Poskytovatele s reklamací vyúčtování. Po uplynutí lhůty 2 měsíců oprávnění Uživatele uplatnit reklamaci vyúčtování zaniká.
- 4.2 Pozor, podání reklamacie vyúčtování nemá odkladný účinek. Přestože Uživatel uplatní proti vyúčtování reklamaci, nemá podaná reklamacie odkladný účinek vůči povinnosti Uživatele vyúčtování uhradit. Uživatel je tak povinen veškeré pohledávky dle vyúčtování uhradit ve lhůtě splatnosti. Uživatel však má právo požádat ČTÚ, aby rozhodl o odkladném účinku reklamacie, pokud ČTÚ na žádost Uživatele takto rozhodne, je splatnost vyúčtování pozastavena.
- 4.3 Jak postupovat, pokud nejste spokojeni s poskytovanou Službou. Pokud se Uživatel domnívá, že Služba nebyla nebo není poskytována řádně, je oprávněn se bez zbytečného odkladu a nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby obrátit na Poskytovatele s reklamací Služby. Po uplynutí lhůty 2 měsíců oprávnění Uživatele uplatnit reklamaci Služby zaniká.
- 4.4 Jak uplatnit reklamaci. Uživatel uplatňuje reklamaci Služby nebo vyúčtování telefonicky, elektronickou poštou, písemně prostřednictvím uveřejněných kontaktů Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele.
- 4.5 Do kdy bude reklamacie vyřízena. Poskytovatel vyřídí řádně uplatněnou reklamaci na Službu nebo na vyúčtování bez zbytečného odkladu a nejpozději do 1 měsíce od uplatnění reklamacie. Pokud vyřízení reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním

poskytovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců od jejího uplatnění. O vyřízení reklamace bude Uživatel vyrozuměn způsobem ujednaným pro doručování vyúčtování.

- 4.6 Vyřízení reklamace vyúčtování. V případě, že bude při přezkumu reklamace na vyúčtování zjištěno, že bylo vyúčtování v neprospěch zákazníka, bude reklamaci vyhověno a Uživateli bude rozdíl v ceně vrácen tak, že jej Poskytovatel zohlední snížením ceny na nejbližším vyúčtování. Nebude-li možné postupovat snížením ceny na nejbližším vyúčtování, vrátí Poskytovatel rozdíl ceny Uživateli nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
- 4.7 Odstranění závad a vyrovnání v případě dlouhodobého omezení/přerušeni. Pokud dojde k omezení nebo přerušeni poskytování Služby v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, která způsobila omezení nebo přerušeni poskytování Služby, pak bude řádně uplatněné reklamaci vyhověno a cena za Službu bude poměrně snížena a zohledněna v nejbližším vyúčtování odpovídajícím snížením ceny. Nebude-li možné postupovat snížením ceny na nejbližším vyúčtování, vrátí Poskytovatel rozdíl ceny Uživateli nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Drobné přerušeni a omezení poskytování Služby zejména takové, které nepředstavuje ani velkou trvající odchylku ani velkou opakující se odchylku není vadou v poskytování Služby. Stejně tak není vadou poskytování Služby, pokud dojde k omezení nebo přerušeni poskytování Služby v případech, kdy je k tomu Poskytovatel oprávněn nebo povinen v souladu s VOP.

- 4.8 Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou přerušeni nebo omezením poskytování Služby. Poskytovatel není dle ZEK povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku omezení, přerušeni nebo vadného poskytování Služby.
- 4.9 Pokud nejste spokojeni s vyřízením reklamace, můžete podat námitku k ČTÚ. Pokud Poskytovatel nevyhoví řádně uplatněné reklamaci a Uživatel s tím nesouhlasí, je oprávněn obrátit se s námitkou proti vyřízení reklamace na ČTÚ, a to bez zbytečného odkladu a nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty k jejímu vyřízení. Pokud není námitka podána ve stanovené lhůtě, právo na podání námitky zanikne.

## **5. Trvání závazku se Smlouvy**

- 5.1 Smlouva na dobu určitou a automatické prodloužení. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a nedojde-li k jejímu automatickému prodloužení, skončí Smlouva uplynutím doby, na kterou byla ujednána.

Poskytovatel upozorní Uivatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před skončením ujednané doby trvání Smlouvy na blízký se konec jejího trvání a upozorní jej na možnosti prodloužení Smlouvy i způsobech, jak lze závazek vypovědět.

Pokud si Uživatel přeje prodloužit Smlouvu na další stejně trvající období, sdělí Uživatel toto své rozhodnutí před skončením ujednaného období trvání Smlouvy Poskytovateli písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty.

Pokud si Uživatel přeje Smlouvu ukončit k okamžiku uplynutí sjednané doby jejího trvání, sdělí toto své rozhodnutí před skončením ujednané doby trvání Smlouvy Poskytovateli písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty.

Pokud Uživatel Poskytovateli nesdělí své rozhodnutí o prodloužení doby o další období ani své rozhodnutí o ukončení Smlouvy dle tohoto odstavce, pak se Smlouva po uplynutí sjednané doby trvání automaticky mění na Smlouvu na dobu neurčitou.

- 5.2 Smlouva na dobu neurčitou. To znamená, že Poskyvatel bude Uživateli poskytovat Službu a Uživatel bude zavázán mu za to platit sjednanou cenu do té doby, než bude Smlouva ukončena jedním ze způsobů ukončení Smlouvy uvedených dále.
- 5.3 Ukončení Smlouvy Uživatelem výpovědí. Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí:
- a) výhradně u Smlouvy na dobu neurčitou a Smlouvy na dobu určitou, u níž došlo k jejímu automatickému prodloužení ve smyslu čl. 5.1 Předmluvních podmínek, a to kdykoli i bez udání důvodu s výpovědní dobou 1 měsíc, která běží od okamžiku doručení výpovědi Poskytovateli; nebo
  - b) ke dni účinnosti změny smluvních podmínek, pokud Uživatel se změnou smluvních podmínek nesouhlasí, ledaže se jedná o změnu, která je výhradně ve prospěch Uživatele, jde o změnu čistě administrativní povahy s neutrálním dopadem do postavení Uživatele nebo je změna smluvních podmínek vyvolána změnou právních předpisů nebo rozhodnutím ČTÚ; nebo
  - c) s výpovědní dobou 1 měsíc, je-li poskytování Služby narušeno jakoukoli velkou trvajícím nebo velkou často se opakující odchylkou ve smyslu čl. 2.2 písm. d) Předmluvní informace, a to oproti plnění uvedenému ve Smlouvě.
- 5.4 Ukončení Smlouvy změnou poskytovatele služby. Uživatel může Smlouvu ukončit rovněž změnou poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a ZEK, přičemž v takovém případě Smlouva skončí dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost Uživatele může být okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně. Ukončení smlouvy v tomto režimu se považuje za výpověď smlouvy a dojde-li k ukončení smlouvy před uplynutím závazku na dobu určitou je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli za výpověď Smlouvy příslušnou částku podle čl. 5.5 Předmluvní informace.
- 5.5 Výpověď Smlouvy před uplynutím závazku. Pokud Uživatel ukončí Smlouvu, která je uzavřena na dobu určitou, před uplynutím sjednané doby, zejména podle čl. 5.4 Předmluvní informace, a zároveň do tří měsíců od jejího uzavření, pak je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálních cen za poskytování Služby zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
- 5.6 Ukončení Smlouvy Uživatelem odstoupením. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit písemným odstoupením od Smlouvy doručeným Poskytovateli v následujících případech:

- a) je-li Uživatel spotřebitel, pak do 14 dnů od uzavření Smlouvy, byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Poskytovatele (mimo provozovnu Poskytovatele);
- b) je-li Uživatel spotřebitel, pak do 14 dnů od poskytnutí písemné informace o obsahu Smlouvy, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (např. po telefonu nebo prostřednictvím sítě internet); nebo
- c) pokud Poskytovatel neoprávněně neposkytuje Službu po dobu delší než 15 dní;

Pokud Uživatel odstoupí od Smlouvy dle bodů a) nebo b) a Poskytovatel již započal s poskytováním Služby, má Poskytovatel nárok na úhradu poměrné ceny za Službu a na poměrnou část nájemného za období do odstoupení od Smlouvy. Pro uplatnění odstoupení dle bodů a) nebo b) může Uživatel použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který tvoří přílohu č. 1 VOP.

- 5.7 Co je potřeba udělat pro ukončení Smlouvy Uživatелеm. V případě, že si Uživatel přeje ukončit Smlouvu, ať už výpovědí, nebo odstoupením od Smlouvy, učiní tak písemně oznámením o výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy. Oznámení je možné zaslat poštou na adresu sídla Poskytovatele nebo je učinit osobně v provozovně Poskytovatele. Alternativně je možná odstoupení od Smlouvy nebo výpověď učinit elektronicky zasláním oznámení o výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy na elektronický kontakt Poskytovatele opatřené elektronickým podpisem Uživatele nebo zasláním skenu vlastnoručně podepsaného oznámení o výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy na elektronický kontakt Poskytovatele.

V případě výpovědi z důvodu nesouhlasu se změnou smluvních podmínek musí Uživatel doručit oznámení o výpovědi Poskytovateli nejpozději do jednoho měsíce od informování o změně smluvních podmínek a Smlouva je ukončena ke dni účinnosti změny smluvních podmínek.

V případě ostatních důvodů výpovědi začíná výpovědní doba běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli a poskytování Služby je ze strany Poskytovatele ukončeno poslední den ve 24:00 daného dne.

V případě odstoupení od Smlouvy je odstoupení účinné okamžikem doručení oznámení Poskytovateli, který zajistí ukončení poskytování Služby bez zbytečného odkladu.

- 5.8 Ukončení Smlouvy Poskytovatelem výpovědí. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu kdykoli (včetně Smlouvy uzavřené na dobu určitou) i bez udání důvodu písemným oznámením doručeným Uživateli s výpovědní dobou 1 měsíc, která počíná běžet od doručení oznámení Uživateli. Poskytování služeb je v takovém případě ze strany Poskytovatele ukončeno poslední den výpovědní doby ve 24:00 daného dne.
- 5.9 Ukončení Smlouvy Poskytovatelem odstoupením. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy písemným oznámením o odstoupení od Smlouvy doručeným Uživateli v následujících případech:

- a) není-li z technických nebo jiných důvodů možné provést instalaci a poskytovat Službu, zejména pokud Uživatel nebo vlastník nemovitosti neumožní instalaci Koncového bodu,
- b) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby nebo z jiných důvodů nebude schopen zajistit poskytování služeb déle než 30 dní (např. z důvodu omezení pokrytí způsobené ztrátou oprávnění k umístění a provozu technologie nezbytné k zajištění provozu sítě Poskytovatele;),
- c) Uživatel platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu Služby, doplňkové služby nebo nájemné uvedené ve vyúčtování (za soustavné neplacení se považuje prodlení Uživatele s úhradou svých závazků dle nejméně 3 vyúčtování, za soustavné opožděné placení se považuje uhrazení závazků Uživatele po lhůtě splatnosti dle nejméně dvou vyúčtování po sobě jdoucích). Uživatel současně bere na vědomí, že v případě že nezaplatil ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby a Poskytovatel jej na to prokazatelně upozornil a stanovil náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění, je Poskytovatel po marném uplynutí takové náhradní lhůty oprávněn Uživateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě,
- d) s Uživatелеm bylo zahájeno insolvenční řízení,
- e) Uživatel porušil smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani na výzvu Poskytovatele ve stanovené lhůtě,
- f) Uživatel závažným způsobem porušil smluvní podmínky nebo soustavně porušuje smluvní podmínky (za závažné porušení smluvních podmínek se považuje porušení pravidel užívání Služby podle VOP a za soustavné porušení smluvních podmínek alespoň tři porušení smluvních podmínek v období 12 po sobě jdoucích měsíců), nebo
- g) Uživatel uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu adresných údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu Smlouvy.

Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením Uživateli a Poskytovatel přeruší poskytování služeb bez zbytečného odkladu od doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy Uživateli.

5.10 Co je potřeba udělat po ukončení Smlouvy. I po ukončení Smlouvy, ať již ze strany Uživatele, nebo ze strany Poskytovatele, je Uživatel povinen splnit své závazky vzniklé ze Smlouvy před jejím ukončením. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen na své náklady zejména:

- a) uhradit veškeré dlužné závazky ze Smlouvy (zejména cenu za Službu, nájemné); a
- b) nejpozději do 14 dnů od ukončení Smlouvy vrátit Poskytovateli pronajatá nebo vypůjčená Zařízení nebo sjednat s Poskytovatelem demontáž a odvoz Zařízení jako doplňkovou službu; a

- c) nejpozději do 14 dní od ukončení Smlouvy uhradit Poskytovateli veškeré splatné závazky z jiných smluvních vztahů mezi Uživatelem a Poskytovatelem, zejména doplatit celou kupní cenu a/nebo její část za zakoupená Zařízení, která se stane splatná ukončením Smlouvy.

5.11 Úmrtí Uživatele. V případě úmrtí Uživatele žádá Poskytovatel pozůstalé, aby jej o úmrtí bez zbytečného odkladu informovali. Úmrtí Uživatele je třeba řádně doložit úmrtním listem nebo jiným vhodným způsobem na základě domluvy s Poskytovatelem. Následně se Poskytovatel s pozůstalými domluví buď na ukončení Smlouvy nebo na změně Smlouvy, kdy některý z pozůstalých převezme závazky ze Smlouvy a stane se Uživatelem.

## 6. Řešení sporů

6.1 Mimosoudní řešení sporů. Pokud byla Smlouva uzavřena Uživatelem v postavení spotřebitele, může Uživatel v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 7. Údaje o Uživatelích, jejich použití a ochrana

7.1 Identifikační a kontaktní údaje uvedené ve Shrnutí smlouvy. Údaje o Uživateli uvedené ve Shrnutí smlouvy, zejména jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, telefon, email, případně název, firma, sídlo, IČO a DIČ slouží k identifikaci Uživatele při uzavírání Smlouvy a při jejím plnění a ke komunikaci mezi Uživatelem a Poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy. Na uvedenou emailovou adresu je zasíláno vyúčtování v elektronické formě.

Uživatel musí při sjednání Smlouvy uvést veškeré údaje pravdivě a správně, nesmí se vydávat za jinou osobu ani uvádět neexistující údaje. Poskytovatel může při sjednání Smlouvy vyžadovat prokázání se identifikačním průkazem totožnosti (občanským průkazem, pasem).

7.2 Zpracování provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je dle ZEK oprávněn zpracovávat provozní a lokalizační údaje týkající se Uživatele za účelem zajištění řádného poskytování služeb a dalších zákonných účelů (zejména zpracování vyúčtování, v případě sporu s Uživatelem, identifikace zneužití sítě, zabezpečení sítě). V některých případech je Poskytovatel ze zákona povinen zpracovávat a uchovávat provozní a lokalizační údaje a případně je zpřístupnit orgánům veřejné moci.

Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování.

Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

7.3 Ochrana osobních údajů včetně provozních a lokalizačních. V rámci poskytování Služby a dalšího plnění Smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů Uživatele, a to

za účelem zajištění řádného plnění Smlouvy a souvisejících závazků smluvních stran a dále v případech, kdy takové zpracování ukládá Poskytovateli zákon. Poskytovatel je také oprávněn se na Uživatele jako svého stávajícího klienta obracet s nabídkou svých produktů nebo služeb, pokud Uživatel přijetí takových obchodních sdělení neodmítí. Dále může Poskytovatel zpracovávat osobní údaje i k účelům, ke kterým Uživatel udělil souhlas. Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů v souladu se zákonem a přímo použitelnými předpisy Evropské Unie. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na Webových stránkách Poskytovatele v sekci GDPR.

## **8. Právo na paušální náhradu podle § 34a odst. 11 ZEK a podle vyhlášky 529/2021 Sb.**

8.1 Náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady:

- a) 200 Kč za každý započatý den prodlení;
- b) počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

8.2 Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

8.3 Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace. Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady:

- a) 200 Kč za každý započatý den prodlení;
- b) má-li však Poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Uživateli za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle tohoto čl. 8.3 písm. a) Předmluvní informace, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč;
- c) počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

## ČÁST B) – VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### 1. Smlouva a vše okolo ní

- 1.1 Jak a kdy je Smlouva uzavřena. Informace o Poskytovatelem nabízených službách jsou uveřejněny prostřednictvím Webových stránek a jsou Uživateli poskytnuty před uzavřením Smlouvy v rámci Předmluvních informací. Uživatel může získat další informace telefonicky, emailem, prostřednictvím Webových stránek nebo osobně v provozovně Poskytovatele. Na základě poptávky Uživatele bude domluven termín, kdy dorazí za Uživatелеm technik Poskytovatele, aby provedl instalaci a připojení Uživatele k síti Poskytovatele.

Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatелеm je uzavřena okamžikem podpisu Shrnutí smlouvy, ke kterému zpravidla dojde:

- a) při osobní objednávce služeb v provozovně Poskytovatele; nebo
- b) při návštěvě technika u Uživatele za účelem instalace a připojení k síti Poskytovatele.

Bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy zašle Poskytovatel veškeré smluvní dokumenty Uživateli v elektronické podobě na Uživatелеm uvedenou adresu elektronické pošty.

- 1.2 Změna Smlouvy na základě požadavku Uživatele. Pokud si Uživatel přeje změnit sjednané služby, např. tarif, požádá o změnu služeb Poskytovatele nejlépe prostřednictvím call centra Poskytovatele.

Změna poskytovaných služeb proběhne na základě uzavření dodatku ke Smlouvě. Dodatek ke Smlouvě lze sjednat prostřednictvím výměny elektronických zpráv (e-mailu), v písemné podobě nebo prostřednictvím telefonického hovoru. Poskytovatel provede zvýšení tarifu anebo začne poskytovat nově objednané služby zpravidla první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byl uzavřen dodatek Smlouvy. Poskytovatel není povinen žádosti o změnu vyhovět a dodatek uzavřít a žádosti zpravidla nevyhoví, je-li činěna častěji než jednou za 3 měsíce. Je-li změna poskytovaných služeb činěna častěji než jednou za 3 měsíce, pak je Poskytovatel oprávněn za provedení změny účtovat Uživateli poplatek dle platného Ceníku a specifikace služeb. Poskytovatel je oprávněn Uživateli účtovat poplatek za změnu tarifu z vyššího na nižší ve výši dle aktuálně platného Ceníku a specifikace služeb.

Uživatel je oprávněn od dodatku ke Smlouvě odstoupit do 14 dnů od jeho uzavření, byl-li dodatek ke Smlouvě uzavřen mimo obchodní prostory Poskytovatele (mimo provozovnu Poskytovatele); nebo do 14 dnů od poskytnutí písemné informace o obsahu Smlouvy, pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (např. po telefonu nebo prostřednictvím sítě internet). V takovém případě však dojde pouze ke zrušení dodatku a Smlouva nadále trvá ve znění před uzavřením dodatku.

- 1.3 Změna Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit, doplňovat nebo rušit smluvní podmínky (obsah Smlouvy), tedy Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smluvní formulář, Ceník a specifikaci služeb a VOP. Ke změně smluvních podmínek dochází zpravidla z důvodu změny tržních podmínek, legislativy,



technických a provozních podmínek. Poskytovatel je oprávněn měnit zejména následující oblasti smluvních podmínek:

- a) ceny služeb včetně výše nájemného za zařízení;
- b) způsob vyúčtování včetně doručování vyúčtování a úhrad cen a jiných poplatků;
- c) specifikaci služeb včetně způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb;
- d) podmínky užívání Služby včetně podmínek, za kterých je možné omezení nebo přerušení poskytování Služby a opatření k zajištění bezpečnosti, provozu a integrity sítě Poskytovatele;
- e) způsoby a podmínky vyřizování reklamací;
- f) trvání a podmínky ukončení a změny Smlouvy;
- g) podmínky provedení instalace a podmínky pronájmu nebo vypůjčení Zařízení;
- h) rozsah práv a povinností Uživatele a Poskytovatele;
- i) podmínky a způsob změny služeb;
- j) způsoby komunikace mezi Uživatelem a Poskytovatelem včetně doručování;
- k) podmínky zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů, případně dalších údajů;
- l) podmínky odpovědnosti za škodu.

Poskytovatel vždy alespoň jeden měsíc před účinností změny smluvních podmínek uveřejní informaci o změně prostřednictvím Webových stránek a ve svých provozovnách, zároveň informuje Uživatele způsobem zvoleným pro doručování vyúčtování o uveřejnění informace o změnách a o možnosti ukončit Smlouvu v případě nesouhlasu s touto změnou (čl. 5.3 písm. b) Předmluvní informace).

## **2. Některá další práva a povinnosti Uživatele a Poskytovatele**

### **2.1 Pravidla užívání Služby. Uživatel je povinen při užívání Služby:**

- a) zajistit, že užívá Službu výhradně osobně, případně, že využívají Službu nad rámec Uživatele pouze osoby s Uživatelem žijící v místě instalace; umožnit užívat Službu jiným osobám lze pouze s výslovným souhlasem Poskytovatele,
- b) jednat v souladu s právními předpisy a dobrými mravy tak, aby nedocházelo k porušování práv třetích osob,
- c) neužívat Službu způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz komunikační sítě Poskytovatele či jakékoli její části, nebo kvalitu Služby poskytované jiným uživatelům,
- d) nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu komunikační sítě Poskytovatele či jiných komunikačních sítí, případně koncových zařízení jiných uživatelů,
- e) nezasahovat do zařízení komunikační sítě Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele a neprovádět jakékoli úpravy,

kteře by mohly ohrozit plynulost poskytování Služby nebo celę komunikační sítě Poskytovatele,

- f) učinit veškerá preventivní opatření k zabránění třetím osobám manipulovat s technickým zařízením Poskytovatele umístěným u Uživatele, příp. v jeho nemovitosti. Uživatel je zároveň povinen učinit opatření zabraňující neoprávněnému užívání Služby třetí osobou bez souhlasu Poskytovatele,
- g) pečlivě chránit veškeré přístupové údaje a přihlašovací údaje k přístupu ke Službě nebo k jejímu užívání; neoprávněným osobám nesdělovat přístupové údaje a hesla,
- h) nevyužívat data, systémy a komunikační prostředky komunikační sítě Poskytovatele jinak než k řádnému užívání Služby, dále nezkušet a netestovat zranitelnost systémů nebo komunikační sítě Poskytovatele; Uživatel zejména nesmí narušovat bezpečnost systémů nebo komunikační sítě Poskytovatele nebo jiných osob.

2.2 Nezbytná součinnost Uživatele. Poskytovatel potřebuje v určitém rozsahu součinnost Uživatele k zajištění řádného poskytování Služby zejména s ohledem na umístění Koncového bodu a Zařízení v místě instalace.

Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při provádění činností, které je nezbytné provést v místě instalace, zejména k provedení servisu, výměny, revize Koncového bodu nebo jiného Zařízení v místě instalace.

Neposkytnutí součinnosti může mít za následek nemožnost řádného poskytování Služby včetně snížení kvality Služby, jejího omezení nebo přerušeni jejího poskytování.

2.3 Změna identifikačních nebo kontaktních údajů a povinnost o ni informovat. Uživatel je povinen Poskytovatele informovat o jakékoli změně identifikačních a kontaktních údajů uvedených ve Shrnutí smlouvy nebo jakýchkoli jiných údajů nezbytných k plnění Smlouvy bez zbytečného odkladu a nejpozději do 7 dnů od jejich změny. Změnu údajů lze oznámit Poskytovateli písemně, elektronickou formou nebo osobně v provozovně Poskytovatele.

2.4 Koncová zařízení. Službu je možné užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení splňujících standardní technické požadavky na provoz v komunikačních sítích v České republice. Koncová zařízení dovezená ze zahraničí neschválená k provozu v České republice nemusí v rámci sítě Poskytovatele fungovat správně nebo nemusí fungovat vůbec.

2.5 Kdy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby:

- a) na nezbytně nutnou dobu z technických nebo provozních důvodů, zejména v případě provádění údržby, rozvoje nebo jiných zásahů do komunikační sítě Poskytovatele,
- b) na nezbytně nutnou dobu z důvodu narušení nebo ohrožení bezpečnosti komunikační sítě Poskytovatele, poskytování Služby nebo jiné sítě nebo zařízení třetích osob, dále v případě krizových stavů nebo v případě hrozby krizových stavů, v případech, kdy to vyžaduje zákon, na základě rozhodnutí

orgánu veřejné moci, nebo z jiného důležitého veřejného zájmu (čl. 2.8 Předmluvní informace),

- c) v případě prodlení Uživatele s úhradou jakéhokoli svého závazku (zejména ceny za Službu a nájemného), pokud Uživatel neuhradí své závazky ani na základě výzvy Poskytovatele v náhradní lhůtě,
- d) v případě podezření, že Uživatel zneužívá Službu nebo jinak porušuje pravidla užívání Služby (čl. 2.1 VOP),
- e) v případě neposkytování součinnosti nezbytné k poskytování Služby (čl. 2.2 VOP).

Bude-li poskytování Služby omezeno nebo přerušeno z důvodů zapříčiněných chováním Uživatele (zejména v případě porušení pravidel užívání Služby, prodlení s úhradou ceny), může Poskytovatel za obnovení poskytování Služeb požadovat úhradu poplatku dle aktuálního Ceníku a specifikace služeb.

## 2.6 Jak postupovat v případě poruchy.

- a) Nahlášení poruchy. Pokud Uživatel zjistí poruchu při poskytování Služby, je povinen ji bez zbytečného odkladu nahlásit Poskytovateli prostřednictvím některého z uveřejněných kontaktů, ideálně telefonicky nebo emailem.
- b) Odstranění poruchy na straně Poskytovatele. Poskytovatel odstraní poruchu v poskytování Služby bezplatně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů v případě, kdy je porucha na straně Poskytovatele (porucha má příčinu v síti Poskytovatele až po Koncový bod). Poruchou není přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů, kdy je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby omezit nebo přerušit (čl. 2.5 VOP).

Odstranění poruchy může trvat déle v případě, kdy z objektivních důvodů nemůže Poskytovatel poruchu odstranit včas, neboť mu v tom brání okolnosti, které Poskytovatel nemůže včas překonat nebo po něm nelze jejich překonání spravedlivě požadovat (zejména nezajištění přístupu ke Koncovému bodu, přerušení dodávek elektrické energie, tzv. „vyšší moc“ - záplavy, požáry, jiné živelné katastrofy, nepokoje, teroristický útok, extrémní počasí).

- c) Odstranění poruchy na straně Uživatele. Pokud je porucha na straně Uživatele, může Uživatel objednat u Poskytovatele její odstranění za pomoci technika Poskytovatele jako doplňkovou servisní službu. V takovém případě bude za poskytnutí doplňkové servisní služby účtována cena dle aktuálního Ceníku a specifikace služeb nad rámec ceny Služby v rámci vyúčtování.

## 3. **Pronájem a výpůjčka Zařízení**

- 3.1 Pronajatá nebo vypůjčená Zařízení. Poskytovatel se zavazuje umožnit Uživateli po dobu trvání Smlouvy užívat Zařízení poskytnutá Uživateli Poskytovatelem. V případě, že je v Ceníku a specifikaci služeb uvedena výše nájemného, jedná se o pronájem. Pokud je v Ceníku a specifikaci služeb uvedeno, že Zařízení je vypůjčeno zdarma nebo není uvedeno nájemné, jedná se o výpůjčku.

- 3.2 Výše a úhrada nájemného. Uživatel se zavazuje platit Poskytovateli za pronájem Zařízení pravidelné měsíční nájemné ve výši dle aktuálního Ceníku. Nájemné bude vyúčtováno v rámci vyúčtování Služby.
- 3.3 Trvání nájemní smlouvy. Nájemní smlouva trvá po dobu, kdy trvá Smlouva. Nájemní smlouvu je Uživatel oprávněn ukončit ve stejných případech a stejným způsobem, jako Smlouvu podle čl. 5 Předmluvních podmínek.
- 3.4 Zařízení jsou majetkem Poskyvatele a po skončení Smlouvy je třeba je vrátit. Veškerá pronajatá nebo vypůjčená Zařízení zůstávají po celou dobu ve vlastnictví Poskyvatele a Uživatel je povinen je po ukončení Smlouvy, ať už z jakéhokoli důvodu, vrátit Poskytovateli (čl. 5.10 Předmluvní informace). Pokud je Uživatel nevrátí včas nebo je ztratí nebo vrátí poškozená, může Poskyvatel požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši uvedené ve Shrnutí smlouvy.
- 3.5 Zařízení je možné využívat pouze k užívání Služby. Uživatel je oprávněn užívat Zařízení pouze a výhradně za účelem řádného užívání Služby.
- 3.6 O Zařízení je třeba řádně pečovat. Uživatel se zavazuje Zařízení používat pouze v souladu s jejich určením a řádně o Zařízení pečovat a chránit Zařízení před ztrátou, poškozením nebo krádeží.
- 3.7 Vzdálený přístup a správa Zařízení. Poskyvatel je oprávněn k Zařízením vzdáleně přistupovat a provádět jejich správu za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu a z dalších technických a provozních důvodů k zajištění poskytování Služby.

#### **4. Podmínky koupě Zařízení a dalších věcí**

- 4.1 Kupní smlouva. Pokud si Uživatel u Poskyvatele objedná i dodání určitých Zařízení, pak spolu smluvní strany uzavírají ohledně dodávky těchto zařízení separátní kupní smlouvy. Dodávka zařízení může být i neoddelitelnou součástí objednávky určitých služeb (např. služba GIFl).
- 4.2 Doručení. Poskyvatel doručí Uživateli zakoupené věci při provedení instalace nebo je zašle Uživateli na jím zvolenou doručovací adresu nejpozději do sjednané doby prostřednictvím sjednané doručovací služby. V případě doručování prostřednictvím doručovací služby se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli náklady na doručení, které poskyvatel sdělí Uživateli před uzavřením kupní smlouvy.
- 4.3 Kupní cena. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu zakoupených věcí ve výši uvedené v aktuálním znění Ceníku a specifikace služeb v době uzavření kupní smlouvy.
- 4.4 Splátky. Úhrada kupní ceny za zakoupenou věc může být rozložena do splátek, a to na základě dohody o splátkách kupní ceny ujednané v kupní smlouvě, přičemž dohoda o splátkách se řídí tímto ustanovením VOP. Rozložit kupní cenu do splátek, resp. uzavřít dohodu o splátkách je možné pouze v případě, že Uživatel má s Poskyvatelem uzavřenou Smlouvu, na základě které čerpá od Poskyvatele Službu.

Je-li v kupní smlouvě ujednána dohoda o splátkách, zavazuje se Uživatel kupní cenu zakoupené věci zaplatit v měsíčních splátkách bez navýšení, jejichž počet je uveden v kupní smlouvě. Poskytovatel zahrne splátky po jedné za každý měsíc do vyúčtování za poskytovanou Službu, přičemž každá splátka je splatná současně se splatností platby za Službu, s níž byla společně vyúčtována, a to ve lhůtě a způsobem uvedeným v příslušném vyúčtování. První splátku zahrne Poskytovatel do vyúčtování za zúčtovací období pro příslušnou Službu, v jehož průběhu je dohoda o splátkách uzavřena, nebo (pokud to není možné nebo pokud byla zaplacená část kupní ceny předem) za následující zúčtovací období.

Za plnění kupní ceny ve splátkách není stanoven žádný poplatek a dlužná jistina se neúročí. Pokud však je Uživatel v prodlení s placením splátek kupní ceny, náleží Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši ze sumy dlužných splátek po splatnosti, a to až do jejího zaplacení.

Poskytovatel oprávněn zrušit výhodu splátek dle dohody o splátkách a požadovat od Uživatele okamžité zaplacení celého zůstatku kupní ceny najednou, kdykoliv poté, kdy dojde ke splnění některé z následujících podmínek:

- a) Uživatel je v prodlení s placením jakéhokoli svého peněžního závazku či jeho části vůči Poskytovateli (zejména závazku platit splátky kupní ceny či cenu Služby);
- b) v souladu se Smlouvou dojde k přerušování poskytování Služby.

V takovém případě právo na zrušení výhody splátek Poskytovatel uplatní v oznámení, které Uživateli doručí a kde stanoví dodatečnou lhůtu k zaplacení peněžních závazků po splatnosti, jejímž marným uplynutím se stane splatným celý zůstatek kupní ceny.

Dohoda o splátkách automaticky zaniká dojde-li z jakéhokoli důvodu k ukončení Smlouvy, resp. ukončení poskytování Služby Uživateli. Zánikem dohody o splátkách se stává celý zůstatek kupní ceny splatným a Uživatel se jej zavazuje uhradit Poskytovateli najednou, a to na základě a v souladu s výzvou, resp. vyúčtováním, Poskytovatele doručeným Uživateli.

Předčasné splacení závazků z dohody o splátkách kupní ceny je možné pouze s předchozím souhlasem Poskytovatele a za podmínek v něm uvedených.

- 4.5 Odstoupení od kupní smlouvy. Je-li Uživatel spotřebitelem, je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zakoupených věcí. Při odstoupení od kupní smlouvy postupuje Uživatel obdobně dle čl. 5.6 Předmluvní informace.
- 4.6 Vrácení zařízení. Pokud Uživatel odstoupil od kupní smlouvy, je povinen vrátit veškeré zakoupené věci dle odstoupené kupní smlouvy vrátit nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy zpět Poskytovateli, a to nepoškozené, kompletní a včetně veškerého originálního příslušenství.
- 4.7 Reklamáce a oprava. Případné vady zakoupených věcí, které se projeví po převzetí věcí, je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu reklamovat u Poskytovatele, nejpozději však do 24 měsíců od jejich převzetí.

Uživatel buď vadné věci doručí Poskytovateli do jeho provozovny za účelem vyřízení reklamáce nebo u Poskytovatele objedná výjezd servisního technika k vyřízení

reklamace v místě instalace jako doplňkovou službu. V takovém případě Uživatel uhradí cenu výjezdu servisního technika, samotné vyřízení reklamace je zdarma.

Uživatel má právo na bezplatné odstranění vady její opravou, je-li vada odstranitelná. Uživatel má právo na výměnu věci jen, je-li to přiměřené povaze vady. Nemůže-li Uživatel věc užívat pro opakovaný výskyt vady nebo pro větší počet vad, může požadovat výměnu věci nebo odstoupit od kupní smlouvy. Neuplatnil-li Uživatel jiná práva z vadného plnění, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Uživatel má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny i v případě, že mu poskytovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Poskytovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Uživateli působilo značné obtíže.

Reklamace bude Poskytovatelem vyřízena bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů od dne uplatnění reklamace.

V případě opravy nebo výměny zařízení Poskytovatel neodpovídá za obsah uložený v rámci zařízení. Uživatel je povinen si zajistit zálohu takového obsahu.

- 4.8 Odstoupení od kupní smlouvy a trvání Smlouvy. Odstoupí-li uživatel od kupní smlouvy, nemá to vliv na trvání Smlouvy a práva a povinnosti z ní vyplývající zejména na závazek poskytování Služby a závazky Uživatele hradit cenu Služby a další platby.
- 4.9 Vzdálený přístup a správa zakoupených zařízení používaných k příjmu Služby. Pokud je to nezbytné k řádném zajištění poskytování Služby (zejména pokud se jedná o zařízení sloužící jako Koncový bod), je Poskytovatel oprávněn k zakoupeným zařízením používaným k připojení k síti Poskytovatele vzdáleně přistupovat a provádět jejich správu za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu a z dalších technických a provozních důvodů k zajištění poskytování Služby.

## **5. Opatření k zajištění provozu a bezpečnosti služby a sítě**

- 5.1 Právo na přístup k otevřenému internetu. Při poskytování Služby Poskytovatel nakládá s veškerým provozem stejně a nerozlišuje jednotlivé datové toky s ohledem na jejich odesílatele nebo příjemce, jejich obsah, používané či poskytované aplikace nebo služby nebo s ohledem na použité koncové zařízení.
- 5.2 Oprávnění Poskytovatele k přijetí opatření. Poskytovatel je oprávněn zavést přiměřená opatření k zajištění řádného provozu sítě, pro zajištění řádného poskytování služeb všem účastníkům, zabránění hrozícímu přetížení a zmírnění účinků přetížení a pro zajištění bezpečnosti zejména v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti. Opatření musí být transparentní, nediskriminační a přiměřená a založená na objektivních okolnostech.
- 5.3 Druhy opatření. Poskytovatel je oprávněn přijmout zejména následující druhy opatření k zajištění řádného provozu sítě:
- a) nastavit limity pro užívání Služby při jejichž překročení může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby, které budou vždy uvedeny v Ceníku a specifikaci služeb;

- b) omezit nebo přerušit na nezbytně nutnou dobu poskytování Služby (čl. 2.5 VOP);
- c) změnit nastavení nebo konfiguraci sítě Poskytovatele nebo Zařízení včetně změny IP adresy, přístupových kódů, uživatelských jmen, updatovat, upgradovat nebo jinak změnit software Zařízení;
- d) monitorovat a řídit provoz v síti Poskytovatele;
- e) provést blokování IP adres, portů nebo doménových jmen;
- f) zakázat provoz koncového zařízení Uživatele nebo připojování takového koncového zařízení Uživatele k síti Poskytovatele;
- g) uplatnit další nediskriminační opatření nezbytná k zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele v přiměřeném rozsahu za účelem obnovy bezpečnosti nebo integrity sítě Poskytovatele, předcházení hrozbám, předcházení přetížení sítě Poskytovatele, ošetření zranitelnosti nebo zmírnění jejich dopadu.

5.4 Dopady opatření na kvalitu Služby. Opatření k zajištění řádného provozu sítě nemají dopad do práva Uživatele na přístup k otevřenému internetu. Za určitých okolností však mohou mít zpravidla dočasný vliv na kvalitu Služby, přičemž může docházet k omezení nebo přerušování poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu například následujícím způsobem:

- a) Poskytovatel může být ze zákona nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci povinen provést blokování určitých doménových jmen na úrovni služby DNS (např. zákon č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách), takovém případě budou dotčené služby nedosažitelné skrze službu DNS;
- b) v případě ohrožení integrity nebo bezpečnosti sítě nebo připojených zařízení může Poskytovatel provést blokování IP adres, síťových portů nebo doménových jmen, v takovém případě může docházet zejména k nedostupnosti některých služeb nebo konkrétních zařízení;
- c) pro zamezení přetížení nebo zmírnění jeho dopadů může Poskytovatel omezit plošně nebo cíleně datové toky v síti v takovém případě může docházet zejména k omezení rychlosti připojení.

Uživatel nemusí výše opatření Poskytovatele pro zajištění řádného provozu sítě vůbec zaznamenat, avšak v některých případech se mohou projevit nedostupností určitých služeb nebo konkrétních domén, poklesem rychlosti připojení, vyšší latencí a v některých případech až omezením nebo přerušením poskytování Služby.

## 6. Závěrečná ujednání

6.1 Rozhodné právo a soudní příslušnost. Smlouva je uzavřena a řídí se právním řádem České republiky a podle tohoto práva bude také vykládána.

V případě sporu se budou Poskytovatel a Uživatel snažit vyřešit spor smírnou cestou vzájemným jednáním. Pokud se spor nepodaří vyřešit smírně, rozhodnou spor s konečnou platností příslušné soudy České republiky nebo ČTÚ v rámci své působnosti dle ZEK. ČTÚ může na návrh některé ze stran rozhodovat spory týkající se povinností

vyplývající z ZEK. Více informací je k dispozici přímo na internetových stránkách ČTÚ: [www.ctu.cz/resene-spory-ctu](http://www.ctu.cz/resene-spory-ctu).

- 6.2 Postoupení pohledávek. Poskytovatel je oprávněn postoupit jakékoli své pohledávky za Uživatelem na třetí osobu.
- 6.3 Oddělitelnost. Pokud bude jakékoli ustanovení těchto Obchodních podmínek shledáno jako neplatné, nicotné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.
- 6.4 Účinnost. Tyto VOP jsou účinné **od 1. 7. 2022**.



## **Příloha č. 1 VOP**

### **Vzorový formulář pro odstoupení od budoucí smlouvy**

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit Smlouvy)

Adresát: Forte NET s.r.o., se sídlem Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, e-mail: internet@forte-net.cz

Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (\*)/o poskytnutí těchto služeb (\*):

Datum objednání (\*)/datum obdržení (\*):

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:

Adresa spotřebitele/spotřebitelů:

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě):

Datum:

(\* ) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.