

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb připojení k síti internet pro nepodnikatele a mikropodnikatele

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto obchodní podmínky určují obsah smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací - připojení k síti internet uzavřené s Forte NET s.r.o., Bělehradská 858/23, Praha 2 162 00 IČ: 04837126, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 254461, poskytujícím služby elektronických komunikací pod označením „FORTENET“ v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č.4113.

DEFINICE

Zkratky a pojmy uvedené velkým písmenem mají ve Smlouvě, v Obchodních podmínkách a dalších smluvních dokumentech význam specifikovaný v následující tabulce nebo uvedený v textu Smlouvy nebo Obchodních podmínek, případně dalších smluvních dokumentů.

Obchodní podmínky	tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb připojení k síti internet pro nepodnikatele a mikropodnikatele
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
Smlouva	smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací - připojení k síti internet uzavíraná mezi Poskytovatelem a Uživatelem
Poskytovatel	Forte NET s.r.o., Bělehradská 858/23, Praha 2 162 00 IČ: 04837126, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 254461
Uživatel	koncový uživatel dle §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
Mikropodnik	právnická osoba s méně než 10 zaměstnanci a ročním obratem nebo aktivy dle rozvahy do 2 milionů EUR
Malý podnik	právnická osoba s méně než 50 zaměstnanci a ročním obratem nebo aktivy dle rozvahy do 10 milionů EUR
Webové stránky	Webová prezentace Poskytovatele uveřejněná na internetové adrese forte-net.cz
Koncový bod	Koncový bod telekomunikační sítě Poskytovatele, telekomunikační zařízení nezbytné k připojení ke komunikační síti Poskytovatele (zejména anténa, router nebo GPON)
ZEK	zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů
Zařízení	Hardware nezbytný pro připojení ke komunikační síti Poskytovatele pronajatý nebo vypůjčený Poskytovatelem Uživateli, a to Koncový bod, výložník, router a případně další zařízení uvedená ve Formuláři smlouvy
Služba	služba elektronických komunikací dle ZEK spočívající v přístupu k síti internet
OZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Smluvní formulář	viz čl. 1.3
Ceník specifikace služeb	a viz čl. 1.3

1. SMLOUVA A VŠE OKOLO NÍ

1.1 Kdo je kdo

Tyto Obchodní podmínky 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 Obchodních podmínek (čl. 1.3).

Tyto Obchodní podmínky 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.

1.2 Jak a kdy je Smlouva uzavřena

Informace o Poskytovatelem nabízených službách je uveřejněna prostřednictvím Webových stránek. 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 Uživatelem technik Poskytovatele, aby provedl instalaci a připojení Uživatele k síti Poskytovatele.

Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelem je uzavřena okamžikem podpisu Smluvního formuláře, 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 Uživatelem uvedenou adresu elektronické pošty.

1.3 Co vše je součástí Smlouvy

Uzavření Smlouvy zakládá mezi smluvními stranami, tedy mezi Uživatelem 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) Obchodní podmínky,
- c) Ceník a specifikace služeb,

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

Smluvní formulář - jednoduchý formulář obsahující nejdůležitější informace o smluvních ujednáních, který smluvní strany (Uživatel a Poskytovatel) podepíší. Smluvní formulář vymezuje zpravidla identifikaci smluvních stran (Uživatele a Poskytovatele), poskytované služby včetně tarifu, pronajatá a vypůjčená Zařízení a shrnutí ceny a dalších poplatků.

Obchodní podmínky - tyto Obchodní podmínky, které obsahují další smluvní ujednání Uživatele a Poskytovatele. Aktuální znění Obchodních podmínek včetně archivních znění jsou k dispozici prostřednictvím Webových stránek Poskytovatele.

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.

V případě kolize smluvních ustanovení uvedených v různých dokumentech mají přednost ujednání ve Smluvním formuláři, Ceníku a specifikaci služeb před Obchodními podmínkami a v uvedeném pořadí mají tyto dokumenty přednost vůči sobě navzájem (Smluvní formulář má přednost před všemi ostatními, Ceník a specifikace služeb před Obchodními podmínkami).

1.4 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. To znamená, že Poskytovatel 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.

1.5 Jak a kdy mohu Smlouvu ukončit

Uživatel je oprávněn Smlouvu ukončit:

- a) výpovědí; nebo
- b) odstoupením od Smlouvy;

1.5.1 Kdy mohu Smlouvu vypovědět

Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí:

- a) kdykoli i bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dní, která běží od okamžiku doručení výpovědi Poskytovateli; nebo
- b) ke dni účinnosti změny smluvních podmínek (čl. 1.9), 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.

1.5.2 Kdy mohu od Smlouvy odstoupit

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 odstupuje 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.

1.5.3 Co musím udělat pro ukončení Smlouvy

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 Poskyvatele ukončeno poslední den výpovědní doby v době mezi 12:00 a 24:00 daného dne.

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

1.5.4 Co ještě musím udělat po skončení Smlouvy

I po ukončení Smlouvy musí ještě Uživatel splnit své závazky vzniklé ze Smlouvy před jejím ukončením. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen 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 Poskyvatelem demontáž a odvoz Zařízení jako doplňkovou službu;

1.6 **Jak a kdy může Smlouvu ukončit Poskyvatel**

Poskyvatel je oprávněn ukončit Smlouvu:

- a) výpovědí; nebo
- b) odstoupením od Smlouvy.

Poskyvatel je oprávněn vypovědět Smlouvu kdykoli i bez udání důvodu písemným oznámením doručeným Uživateli s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet od doručení oznámení Uživateli. Poskytování služeb je v takovém případě ze strany Poskyvatele ukončeno poslední den výpovědní doby v době mezi 12:00 a 24:00 daného dne.

Poskyvatel 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) Poskyvatel 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 Poskyvatele;),
- c) Uživatel platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu Služby, doplňkové služby nebo nájemné uvedené ve vyúčtování (za soustavné neplacení se považuje prodloužení 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),
- d) s Uživatelem bylo zahájeno insolvenční řízení,
- e) Uživatel porušil smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani na výzvu Poskyvatele 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 (čl. 2.7) 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 Poskyvatel přeruší poskytování služeb bez zbytečného odkladu od doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy Uživateli.

I v případě ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele je Uživatel povinen splnit své závazky vzniklé ze Smlouvy před jejím ukončením, a to 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;

1.7 Úmrtí Uživatele

V případě úmrtí Uživatele žádá Poskyvatel 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 Poskyvatel s pozůstalými domluví buď na ukončení Smlouvy nebo na změně Smlouvy, kdy některý z pozůstalých převezme závazky ze Smlouvy a stane se Uživatelem.

1.8 Jak mohu změnit sjednané služby

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. Poskyvatel provede zvýšení tarifu anebo začne poskytovat nově objednané služby zpravidla první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byl uzavřen dodatek Smlouvy. Poskyvatel 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 Poskyvatel oprávněn za provedení změny účtovat Uživateli poplatek dle platného Ceníku a specifikace služeb. Poskyvatel 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.

1.9 Za jakých podmínek může Poskyvatel změnit podmínky Smlouvy

Poskyvatel je oprávněn jednostranně měnit, doplňovat nebo rušit smluvní podmínky (obsah Smlouvy), tedy Smluvního formuláře, Obchodních podmínek a Ceníku a specifikace služeb. Ke změně smluvních podmínek dochází zpravidla z důvodu změny tržních podmínek, legislativy, technických a provozních podmínek. Poskyvatel je oprávněn měnit zejména následující oblasti smluvních podmínek:

- a) ceny služeb včetně výše nájemného,
- 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 přerušování 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 Uživatелеm 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. 1.5.1).

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 uvedených v Ceníku a specifikaci služeb, která je dostupná prostřednictvím Webových stránek. Sjednaný tarif je vždy uveden v rámci Smluvního formuláře.

2.2 Kvalita Služby

2.2.1 Specifikace kvality Služby

Kvalita Služby je udávána níže specifikovanými rychlostmi, které jsou pro jednotlivé tarify uvedeny v Ceníku a specifikaci služeb:

- a) Maximální rychlost: nejvyšší možná rychlost stahování (download) a nahrávání (upload) dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi Koncového bodu,
- b) Inzerovaná rychlost: rychlost pro stahování (download) a nahrávání (upload) dat uváděná Poskytovatelem při obchodní komunikaci, která je stejná nebo nižší než maximální rychlost,
- c) 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,
- d) 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 Uživatелеm sjednaného tarifu v rámci Ceníku a specifikace služeb ve znění platném v době poskytnutí Služby.

2.2.2 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:

- zvolený tarif Služby;
- zvolená technologie připojení;
- kvalita a délka infrastrukturního vedení nebo síla pokrytí bezdrátového signálu;
- kvalita a délka vnitřních rozvodů v místě instalace nebo technologie použitá k připojení koncových zařízení (např. WiFi);
- typ nebo druh připojeného zařízení Uživatele;
- agregace (sdílení) kapacity sítě Poskytovatele dle daného tarifu;
- počet současně používaných zařízení na straně Uživatele;
- hardware a software používaný Uživatelem (např. VPN);
- nastavení vnitřní sítě Uživatele (zejména lokální řízení provozu);
- povětrnostní podmínky, vegetace, budovy, rušení signálu, překážky v šíření signálu (v případě bezdrátového připojení);

2.2.3 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.

2.2.4 Odchytky a jejich vliv

Odchytky 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 odchytky 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 odchytkou je považována odchytky, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti po dobu delší než 70 minut. Za velkou opakující se odchytkou se považuje odchytky, 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.

2.2.5 Reklamace odchytky

V případě velké trvajícím odchytky nebo velké opakující se odchytky od stanovených parametrů, případně poklesu rychlosti internetového připojení pod uvedenou minimální rychlost, je

Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou Službu (viz čl. 6) a Poskytovatel vyhodnotí, zda se jedná o vadu či nikoli.

2.2.6 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 zvláště 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. 3) nebo k pozdějšímu datu sjednanému s Uživatelem a uvedenému ve Smluvním formuláři (čl. 1.3). Pokud je ujednáno, že poskytování Služby má začít během lhůty, kdy může spotřebitel odstoupit od Smlouvy (čl.1.5.2), 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). 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 Pravidla užívání Služby

Uživatel je povinen při využívání Služby:

- 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,
- jednat v souladu s právními předpisy a dobrými mravy tak, aby nedocházelo k porušování práv třetích osob,
- neužívat Službu způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz komunikační sítě Poskytovatele či jakékoli její části, nebo kvalitu Služby poskytované jiným uživatelům,

- nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu komunikační sítě Poskytovatele či jiných komunikačních sítí, případně koncových zařízení jiných uživatelů,
- nezasahovat do zařízení komunikační sítě Poskytovatele, neměnit nastavení koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele a neprovádět jakékoli úpravy, které by mohly ohrozit plynulost poskytování Služby nebo celé komunikační sítě Poskytovatele,
- 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,
- pečlivě chránit veškeré přístupové údaje a přihlašovací údaje k přístupu ke Službě nebo k jejímu užívání; neoprávněným osobám nesdělovat přístupové údaje a hesla,
- nevyužívat data, systémy a komunikační prostředky komunikační sítě Poskytovatele jinak než k řádnému užívání Služby, dále nezkoušet a netestovat zranitelnost systémů nebo komunikační sítě Poskytovatele; Uživatel zejména nesmí narušovat bezpečnost systémů nebo komunikační sítě Poskytovatele nebo jiných osob.

2.8 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 přerušení jejího poskytování.

2.9 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.

2.10 Kdy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby

Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby:

- na nezbytně nutnou dobu z technických nebo provozních důvodů, zejména v případě provádění údržby, rozvoje nebo jiných zásahů do komunikační sítě Poskytovatele,
- 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,
- 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,
- v případě podezření, že Uživatel zneužívá Službu nebo jinak porušuje pravidla užívání Služby (čl. 2.7),
- v případě neposkytování součinnosti nezbytné k poskytování Služby (čl. 2.8).

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.

2.11 Jak postupovat v případě poruchy

2.11.1 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.

2.11.2 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.2.10).

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).

2.11.3 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. INSTALACE

3.1 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. 2.4) a v termínu dohodnutém s Uživatелеm při objednání Služby a Uživatel s provedením instalace souhlasí.

3.2 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.

3.3 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.

4. PRONÁJEM A VYPŮJČKA ZAŘÍZENÍ

4.1 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 vypůjčku.

4.2 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.

4.3 Zařízení jsou majetkem Poskytovatele a po skončení Smlouvy je třeba je vrátit

Veškerá pronajatá nebo vypůjčená Zařízení zůstávají po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele a Uživatel je povinen je po ukončení Smlouvy, ať už z jakéhokoli důvodu, vrátit Poskytovateli (čl. 1.5.4 a čl. 1.6). Pokud je Uživatel nevrátí včas nebo je ztratí nebo vrátí poškozená, může Poskytovatel požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši uvedené ve Smluvním formuláři.

4.4 Zařízení je možné využívat pouze k užívání Služby

Uživatel je oprávněn užívat Zařízení pouze a výhradně za účelem řádného užívání Služby.

4.5 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.

4.6 Vzdálený přístup a správa Zařízení

Poskytovatel 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.

5. CENA A VYÚČTOVÁNÍ

5.1 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.

5.2 Vyúčtování a jeho doručování vyúčtování

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 do 15 dnů od konce zúčtovacího období. Vyúčtování je daňovým dokladem.

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.

5.3 Kdy a jak platíte

Cena za Službu, nájemné i cena doplňkových služeb poskytnutých v 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.

5.4 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 zaslanou 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. 2.9), a pokud Uživatel soustavně opožděně hradí své závazky nebo je soustavně nehradí, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (čl. 1.6). Zároveň může Poskytovatel po Uživateli požadovat uhrazení zákonného úroku z prodlení, a to od prvního dne prodlení Uživatele.

6. REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ A ZÁVAD

6.1 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.

6.2 Pozor, podání reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek

Přestože Uživatel uplatní proti vyúčtování reklamaci, nemá podaná reklamace 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 reklamace, pokud ČTÚ na žádost Uživatele takto rozhodne, je splatnost vyúčtování pozastavena.

6.3 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.

6.4 Jak uplatnit reklamaci

Uživatel uplatňuje reklamaci Služby nebo vyúčtování telefonicky, elektronickou poštou, písemně prostřednictvím uveřejněných kontaktů Poskytovatele nebo osobně v provozovně Poskytovatele.

6.5 Do kdy bude reklamace vyřízena

Poskytovatel vyřídí řádně uplatněnou reklamaci na Službu nebo na vyúčtování bez zbytečného odkladu a nejpozději do 1 měsíce od uplatnění reklamace. Pokud vyřízení reklamace 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.

6.6 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.

6.7 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 (čl. 2.9).

6.8 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.

6.9 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.

7. OPATŘENÍ K ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A BEZPEČNOSTI SLUŽBY A SÍTĚ

7.1 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.

7.2 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.

7.3 Druhy opatření

Poskytovatel je oprávněn přijmout zejména následující druhy opatření k zajištění řádného provozu sítě:

- nastavit limity pro užívání Služby při jejichž překročení může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby, které budou vždy uvedeny v Ceníku a specifikaci služeb,
- omezit nebo přerušit na nezbytně nutnou dobu poskytování Služby (čl. 2.9),
- změnit nastavení nebo konfiguraci sítě Poskytovatele nebo Zařízení včetně změny IP adresy, přístupových kódů, uživatelských jmen, updatovat, upgradovat nebo jinak změnit software Zařízení,
- monitorovat a řídit provoz v síti Poskytovatele,
- provést blokování IP adres, portů nebo doménových jmen,
- zakázat provoz koncového zařízení Uživatele nebo připojování takového koncového zařízení Uživatele k síti Poskytovatele,

- uplatnit další nediskriminační opatření nezbytná k zajištění bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele v přiměřeném rozsahu za účelem obnovení bezpečnosti nebo integrity sítě Poskytovatele, předcházení hrozbám, předcházení přetížení sítě Poskytovatele, ošetření zranitelnosti nebo zmírnění jejich dopadu.

7.4 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 přerušení poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu například následujícím způsobem:

- Poskytovatel může být ze zákona nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci povinen provést blokadu 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;
- 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;
- 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.

8. ÚDAJE UŽIVATELE, JEJICH POUŽITÍ A OCHRANA

8.1 Identifikační a kontaktní údaje uvedené ve Smluvním formuláři

Údaje o Uživateli uvedené ve Smluvním formuláři, 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 Uživatелеm 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).

8.2 Změna identifikačních nebo kontaktních údajů a povinnost o ni informovat

Uživatel je povinen Poskytovatele informovat o jakékoli změně identifikačních a kontaktních údajů uvedených ve Smluvním formuláři 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.

8.3 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 Uživatелеm, 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.

8.4 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 neodmítl. 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.

9. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

9.1 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 vyplývajících ze ZEK. Více informací je k dispozici přímo na internetových stránkách ČTÚ ctu.cz/resene-spory-ctu.

9.2 Postoupení pohledávek

Poskytovatel je oprávněn postoupit jakékoli své pohledávky za Uživatelem na třetí osobu.

9.3 Oddělitelnost

Pokud bude jakékoli ustanovení těchto Obchodních podmínek shledáno jako neplatné, nicotné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

9.4 Účinnost

Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 1.1.2021.