

# Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

## Diadema Internet s.r.o.

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „VOP“).

### 1. Předmět Všeobecných podmínek a platnost

1.1. Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností Diadema Internet s.r.o., IČO: 29093961, Morseova 1126/5, 301 00 Plzeň, tel. 377 421 863, e-mail: [internet@diadema.cz](mailto:internet@diadema.cz), web: <https://www.diadema.cz> (dále jen „Poskytovatelem“) a Uživatelem. Tyto VOP jsou součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.2. Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací, zejména služby přístupu na síť internet, veřejnou telefonní službu prostřednictvím technologie VoIP (hlasová služba VoIP), službu šíření převzatého televizního a rozhlasového vysílání prostřednictvím technologie IPTV (služba IPTV) na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 ZEK a na základě dalších relevantních právních předpisů a Uživatel se zavazuje za tyto platit sjednanou cenu. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných služeb včetně nezbytných specifikací a aktuální ceník služeb jsou veřejně přístupné na webu Poskytovatele.

1.3. Služby jsou poskytovány 24h denně, s výjimkou času nezbytného pro údržbu technických a/nebo softwarových prostředků a s výjimkou výpadků způsobených třetími stranami či vyšší mocí. Jednotlivé služby se považují každá za samostatnou službu. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány služby třetích stran.

1.4. Zjistí-li Uživatel poruchu nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost bez zbytečného prodlení Poskytovateli. K ohlášení poruch přístupu udržuje Poskytovatel telefonickou a e-mailovou hotline, dosažitelnou v pracovní dny v době mezi 9:00 až 17:00 hod. přímo a mimo tuto dobu přes záznamník nebo e-mail. Není-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele (zejména u hlasových služeb VoIP nebo služby IPTV), předá Poskytovatel provozovateli, který zajišťuje tuto Službu, informaci o této poruše či závadě. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako neopodstatněné, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s jednáním Uživatele vznikly.

1.5. Služby v souladu s těmito VOP mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto VOP musí být písemně stvrzena oběma stranami. Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem podpisu a platí na sjednanou dobu. Není-li platnost smlouvy uvedena, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

1.6. Primárním prostředkem pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem je Zákaznické centrum, přístupné přes webové stránky Poskytovatele, v rámci kterého jsou autorizovaným dálkovým přístupem Uživateli zpřístupněna vyúčtování jím využívaných služeb, přístup k osobnímu profilu, jakož i veškeré informace a sdělení, určená konkrétnímu Uživateli. Uživatel je povinen a zavazuje se Zákaznické centrum využívat ke sjednanému účelu a pro aktualizaci veškerých kontaktních údajů, zejména pak e-mailové adresy, prostřednictvím které je Uživatel informován o oznámeních Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo, v nutných případech upozornit Uživatele na důležitá sdělení prostřednictvím zobrazení Zákaznického centra ve webovém prohlížeči, přičemž během zobrazení Zákaznického centra v prohlížeči může být možnost Uživatele využívat služeb částečně omezena, nejedná se však o závadu služby a Uživatel s tímto výslovně souhlasí.

1.7. Služby jsou poskytovány výhradně pro potřeby Uživatele a k jejich užívání je Uživatel oprávněn pouze v Místě připojení. Bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem je jakékoliv poskytování, zpřístupňování, prodej, sdílení či další šíření poskytnutých služeb třetím osobám a to bez ohledu na užití prostředky považováno za zvláště hrubé porušení této smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností.

1.8. Na vyžádání Uživatele může Poskytovatel také případně realizovat dodatečné práce nebo služby související s užíváním poskytovaných služeb ze strany Uživatele, zejména pak o práce související s dodávkou, případně údržbou nebo modifikací technické a/nebo síťové infrastruktury u Uživatele. Případná dodávka dodatečných prací nebo služeb bude vždy předmětem samostatného smluvního vztahu mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

### 2. Služba přístupu na síť internet a parametry dle opatření přístupu k otevřenému internetu

2.1. Poskytovatel umožní propojení (dále jen „přístup“) prostředků výpočetní techniky nebo lokální sítě Uživatele (dále jen „prostředky Uživatele“) se sítí Internet. Za tímto účelem je (mikrovlnným spojem nebo jiným vhodným způsobem) zřízena datová linka propojující prostředky Uživatele s přístupovým bodem Poskytovatele. Za předávací bod předání služby a hranici zodpovědnosti Poskytovatele je považována výhradně zásuvka ethernetového portu koncového zařízení. Poskytovatel neručí za funkčnost, parametry, ani jakost přenosové trasy a/nebo prostředků Uživatele připojených za předávacím bodem. Poskytovatel neodpovídá za případná prodlení, výpadky či poškození integrity dat při přenosu způsobené třetí osobou, zejména přenosovými trasami ostatních Poskytovatelů sítě Internet. Uživatel má právo využít i vlastního koncového zařízení po prokazatelném odsouhlasení jeho kompatibility a konfigurace Poskytovatelem.

2.2. Přístup k síti internet je k dispozici 24 hodin denně. Rozsah, resp. délka přístupu je předmětem této smlouvy. Poskytovatel nakládá s veškerým síťovým provozem stejně a bez jeho diskriminace, omezení nebo narušování, avšak zároveň si z důvodu zachování bezpečnosti a integrity sítě vyhrazuje právo na přiměřené, po nezbytnou dobu aplikované řízení síťového provozu, a to výhradně a selektivně pro datové přenosy, které neúměrně zatěžují technické prostředky Poskytovatele a síť neúměrně vysokým počtem navázaných spojení, paketů za sekundu a/nebo šířkou pásma. Tato opatření mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání dat některých služeb a nejsou porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn přerušit nebo ukončit poskytování služeb také v případě, že Uživatel poruší ustanovení VOP.

2.3. Nejsou-li ve smlouvě výslovně sjednány jiné parametry dohodnuté úrovně služby (SLA), nebo není-li uvedeno jinak v Příloze č.1 těchto VOP, pak pro sjednanou službu přístupu na síť internet platí, že inzerovaná rychlost přenosu dat je uvedena v ceníku služeb, maximální a inzerovaná rychlost stahování dat odpovídá rychlosti přenosu dat, maximální a inzerovaná rychlost odesílání dat činí 15% z rychlosti přenosu dat. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá v denním průměru (tj. za 24 hodin) nejméně 80% maximální rychlosti stahování a odesílání dat, minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky. Poskytovatel má právo na průběžné zkvalitňování služby, tj. poskytovat službu přístupu na síť i internet za sjednanou cenu i s vyššími jakostními parametry, než jaké byly původně sjednány ve smlouvě a uživatel s tímto souhlasí. Veškeré výše uvedené rychlosti jsou uváděny a měřeny na úrovni transportní vrstvy (protokol TCP).

2.4. Odchylka 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, a to bez ohledu na polohu koncového Uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu na síť internet, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Způsob podání a vyřízení reklamace je uveden v článku „Ceny za služby, jejich účtování, náhrady a reklamace“. Konkrétní hodnoty rychlostí pro jednotlivé služby jsou uvedeny v Příloze č.1 těchto VOP.

2.5. Za velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.6. Na Uživatelem naměřenou rychlost stahování a/nebo odesílání dat mohou mít vliv běžící služby IPTV, přenosu videa, aktualizace operačních systémů nebo aplikací, případně další služby nebo datové přenosy z/do jiných zařízení v síti Uživatele, jejichž činnost nemusí být na první pohled Uživateli zjevná, jakož i stav, funkčnost, parametry či jakost přenosové trasy a/nebo prostředků Uživatele připojených za předávacím bodem.

2.7. Poskytovatel na žádost uživatele zajistí technické a organizační podmínky pro změnu poskytovatele přístupu k internetu dle § 34a) ZEK dle a opatření obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním úřadem, pokud je to technicky možné. Ověřovací kód účastníka pro přenositelnost čísel a ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je k dispozici v Zákaznickém centru.

2.8. Pokud dojde k přenesení čísla, nebo změně poskytovatele přístupu k internetu se zpožděním, nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího, nebo opouštěného poskytovatele služby dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má uživatel má právo na paušální náhradu ve výši dle platných předpisů.

### **3. Hlasová služba VoIP - telefon**

3.1. Hlasovou službou VoIP se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná prostřednictvím technologie VoIP, která je poskytována výlučně spolu se službou přístupu na síť internet a je určena výhradně pro běžné použití Uživatelem pro přenos hlasu. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité nebo převažující přesměrování hovorů, hromadný faxový přenos nebo modemové vytáčené připojení (dial-up). Uživatel jednoznačně a vědomě souhlasí s tím, že aktuální funkčnost a dostupnost hlasové služby je plně závislá na aktuální funkčnosti a dostupnosti služby přístupu na síť internet; hlasová služba zejména nemusí být dostupná během výpadku služby přístupu sítě internet, zejména pak z důvodu přerušování dodávky elektrické energie u Uživatele. Výpadek služby přístupu na síť internet znemožní využití hlasové služby. Poskytovatel neodpovídá za vady hlasové služby v případě, že tato vada vznikne v důsledku užití VoIP zařízení, které nebylo pro provoz služby Poskytovatelem dodáno. VoIP zařízení musí mít implementován signalizační protokol SIP verze 2 a podporu kodeků G.729 a G.711 a-law.

3.2. Uživateli bude Poskytovatelem přiděleno telefonní číslo dle místní příslušnosti nebo negeografické číslo, případně Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožní přenesení telefonního čísla od jiného operátora k Poskytovateli, V případě využívání geografických čísel je Uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém mu bylo číslo přiděleno. Za správnost kraje uvedeného ve smlouvě odpovídá Uživatel. Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je zařízení připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Na základě písemné žádosti Uživatel může Poskytovatel zablokovat odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem, kdy uvedená služba může být zpoplatněna dle ceníku. Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatelem.

3.3. Při využití hlasové služby je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností.

3.4. Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla, je nezbytné Poskytovateli nejdříve podat výpověď hlasové služby s požadavkem na přenesení čísla. Poskytovatel poskytne Uživateli informace potřebné k přenesení čísla k jinému operátorovi. Za přenesení telefonního čísla odpovídá nový operátor. Přenesení telefonního čísla je zpoplatněno a příslušná částka je uvedena v ceníku. Poskytovatel není povinen provést přenos telefonního čísla, jestliže to není možné z technických důvodů, případně nedošlo k ukončení poskytování hlasových služeb na přenášeném čísle nebo tak není povinen učinit podle zvláštních právních předpisů. Poskytovatel nemůže zaručit nepřerušené poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, jestliže Uživatel nedoručí žádost o přenos telefonního čísla

novému operátorovi nejpozději 4. (čtvrtý) pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Ověřovací kód účastníka pro přenositelnost čísel je k dispozici v Zákaznickém centru.

#### **4. Služba IPTV - televize**

4.1. Poskytovatel nabízí a prodává vybrané služby společnosti Sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, U vodárny 3032/2a, Královo Pole, 616 00 Brno, zapsané v OR vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka 78732 - provozovatele služby "sledovanitv.cz" (dále jen "Služby IPTV", resp. "Provozovatel IPTV"). Provozovatel IPTV je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání a má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

4.2. Aktuální specifikace Služeb IPTV, jejich rozsah a programová nabídka, doplňkové služby a ceník je přístupná přes webové stránky Poskytovatele nebo v provozovně Poskytovatele. Provozovatel IPTV zpřístupňuje na adrese <https://sledovanitv.cz/info/s/informace> úplné podmínky a dokumentaci funkčnosti Služeb IPTV, zejména pak Všeobecné podmínky pro poskytování služeb, Samostatné a překvapivé smluvní ujednání, Ceník, Informace pro spotřebitele a Reklamační řád.

4.3. Poskytovatel se zavazuje, že na základě objednávky uživatele Provozovatel IPTV poskytne uživateli Služby IPTV v objednaném rozsahu a uživatel se zavazuje za takto poskytnuté plnění hradit řádně a včas sjednanou cenu. Objednáním Služby IPTV u Poskytovatele uživatel potvrzuje, že se seznámil s podmínkami a dokumentací Služeb IPTV u Provozovatele IPTV, s jejich obsahem souhlasí a zavazuje se je dodržovat. Služby jsou aktivovány dokončením registrace uživatele na webu Provozovatele IPTV.

4.4. Uživatel jednoznačně a vědomě souhlasí s tím, že příjem R a TV vysílání, resp. Služby IPTV jsou Provozovatelem IPTV zajištěny prostřednictvím sítě Poskytovatele a jejich aktuální funkčnost a dostupnost je plně závislá na aktuální funkčnosti a dostupnosti služby přístupu na síť internet; Služby IPTV zejména nemusí být dostupné během výpadku služby přístupu síť internet, zejména pak z důvodu přerušení dodávky elektrické energie u Uživatele. Výpadek služby přístupu na síť internet znemožní využití Služeb IPTV. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání IPTV i doplňkových služeb může mít vliv na rychlost služby připojení k Internetu.

4.5. Uživatel je povinen používat veškerý obsah získaný prostřednictvím Služby IPTV, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv šíření, reprodukování a kopírování, pozměňování či upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahu. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce VOP má Poskytovatel právo okamžitě odstoupit od smlouvy a není tím nijak dotčeno právo Poskytovatele požadovat na Uživateli náhradu škody, která byla prokazatelně způsobena Uživatelem porušením tohoto odstavce.

4.6. V případě sporu týkajícího se Služeb IPTV se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Provozovatele IPTV nebo Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>

#### **5. Ochrana dat a odpovědnost za škody**

5.1. Poskytovatel i Uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě. Poskytovatel garantuje telekomunikační tajemství podle čl. 13 Listiny základních práv a svobod. Pokud se při poskytování služby dozví Poskytovatel jakékoliv informace o Uživateli, nebudou tyto zpřístupněny třetí osobě bez výslovného souhlasu Uživatele. Uživatel může sám přijmout jakákoliv opatření k ochraně a utajení přenášených dat, například šifrováním. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za újmu na integritě a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho technické vybavení.

5.2. Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených prostřednictvím poskytovaných služeb ani za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. válečné nebo teroristické události, živelné pohromy, ani za výpadky služby způsobené přerušením dodávky elektrické energie. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb s následným napadením výpočetních systémů Uživatele viry nebo jiným nežádoucím softwarem, škody vzniklé v důsledku škody vzniklé v důsledku poruch nebo závad, v důsledku oprav nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu porušení sjednaných povinností ze strany Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která jim vznikne Uživateli v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

5.3. V případě, že bude nade vše pochybnost prokázáno, že za škodu odpovídá Poskytovatel, pak jeho případná odpovědnost omezena do maximální výše ceny za služby za období 6 měsíců sjednané ve smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká.

5.4. V případě, že je přístup prokazatelně zneužíván třetími osobami prostřednictvím prostředků Uživatele, vyhrazuje si Poskytovatel právo na dočasné přerušení přístupu do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení přístupu bude Uživatel Poskytovatelem informován. V takovém případě nemá Uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v připojení.

5.5. Uživatel odpovídá za škody způsobené Poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržením smlouvy a/nebo VOP. Obdrží-li Poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému nebo informačního systému dostupného přes síť Internet na to, že Uživatel porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená, má Poskytovatel právo požadovat od Uživatele sjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou a obsah stížnosti bude nasvědčovat tomu, že mohlo dojít k porušení právních předpisů či spáchání trestného činu či přestupku či jiného deliktu, má právo přerušit poskytování služeb Uživateli. V takovém případě Poskytovatel obnoví poskytování služeb, jakmile se přesvědčí, že Uživatel přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti.

#### **6. Práva a povinnosti Uživatele**

6.1. Uživatel je povinen dodržovat při užívání služeb platné a účinné právní předpisy. Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do technického nebo programového vybavení Poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem. Za hrubé porušení smlouvy je považována zejména změna systémových nastavení, přidělených IP adres či jejich rozsahů, směrovacích tabulek, hardwarových (MAC)

adres, vysílacích kanálů, šifrovacích klíčů či jiných technických a síťových prostředků, která nebyla předem písemně dohodnuta s Poskytovatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn dočasně přerušit poskytování služeb Uživateli až do sjednání nápravy. Tímto však není dotčeno právo Poskytovatele požadovat na Uživateli náhradu škody, která byla prokazatelně způsobena Uživatелеm porušením tohoto odstavce VOP.

6.2. Uživatel je povinen respektovat podmínky ochrany a přístupu do dalších výpočetních systémů či sítí navazujících na prostředky Uživatele. Uživatel nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými a účinnými právními předpisy. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za případné škody vzniklé v důsledku ukládání, šíření dat nebo informací prostřednictvím poskytované služby, a to jak poskytovateli, tak třetím stranám.

6.3. Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělené přístupové údaje a hesla, zejména pak přístupové údaje pro přístup bezdrátových sítí v místě připojení, které jsou realizovány prostřednictvím poskytnutého koncového zařízení (klíče WEP/WPA apod.), přístupové údaje do Zákaznického centra a podobné údaje. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli a/nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití uvedených přístupových údajů je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.

6.4. Uživatel se zavazuje na výzvu Poskytovatele předložit doklady, které umožní ověřit jeho identitu a schopnost plnit závazky vyplývající ze smlouvy. Uživatel je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách svých identifikačních údajů, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy uvedená změna nastala. Uživatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které se dozvěděl v souvislosti se smlouvou a takové informace nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu Poskytovatele zejména pak informace případném individuálním tarifu nebo neveřejné nabídce.

## **7. Práva a povinnosti Poskytovatele**

7.1. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení či omezení přístupu za účelem oprav, nezbytných modifikací technického nebo programového vybavení či jiných závažných provozních nebo zákonných důvodů. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost Uživateli s největším možným předstihem. Poruchy bránící v přístupu odstraní Poskytovatel dle svých technických a provozních možností v co možná nejkratším čase.

7.2. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevysloví nesouhlas. Poskytovatel je oprávněn a doplňovat měnit VOP a/nebo ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny služeb, případně ukončit poskytování stávajících služeb z důvodu změny legislativy, zavádění nových služeb, inflace, změn podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítí, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

## **8. Ceny za služby, jejich účtování, náhrady a reklamace**

8.1. Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními a podkladem pro ně je platný ceník Poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody. Ceny za služby jsou účtovány od okamžiku zprovoznění služby Poskytovatelem a není rozhodné, zdali Uživatel služby užívá či nikoliv.

8.2. Není-li stanoveno ve smlouvě jinak, ceny za službu připojení k internetu jsou fakturovány podle sjednaného tarifu čtvrtletně, a to formou předplatného na nadcházející čtvrtletí, ostatní služby jsou fakturovány měsíčně. Vyúčtování služeb je Uživateli zasíláno e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, s čímž Uživatel výslovně souhlasí. Uživatel má nepřetržitý přístup ke svým vyúčtováním prostřednictvím Zákaznického centra. Uživatel může požádat Poskytovatele o zaslání vyúčtování běžnou (pozemní) poštou, za což je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle ceníku. V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování služeb do 10. dne příslušného zúčtovacího období, oznámí skutečnost bez prodlení Poskytovateli. Nenahlásí-li prokazatelně Uživatel, že mu nebylo vyúčtování doručeno v uvedené lhůtě, považuje se předmětné vyúčtování za doručené.

8.3. Splatnost faktur je 14 dní. Poskytovatel výslovně upozorňuje Uživatele na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby. Za každý den prodlení úhrady faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši.

8.4. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli, vyhrazuje si Poskytovatel právo upozornit Uživatele na neuhrazené pohledávky prostřednictvím pozemní pošty, e-mailu, SMS, případně upozorněním ve webovém prohlížeči prostřednictvím zobrazení Zákaznického centra nebo jinými technickými prostředky a to i opakovaně. V průběhu zobrazení upozornění na neuhrazené pohledávky prostřednictvím webového prohlížeče může být funkčnost služeb částečně nebo i úplně omezena, nejedná však se o závalu služeb a Uživatel s tímto výslovně souhlasí.

8.5. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli delším než 7 dní po datu jeho splatnosti, je Poskytovatel oprávněn pozastavit (přerušit) poskytování služeb až do úhrady dlužné částky, tj. ceny služeb včetně smluvní pokuty Uživatелеm a není tím nijak dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za služby sjednanou cenu. Za obnovení poskytování služeb po pozastaveném poskytování služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat administrativní poplatek za obnovení poskytování služeb dle ceníku. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za pozastavené služby.

8.6. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli delším než 30 dní po datu jeho splatnosti, je Poskytovatel oprávněn vyzvat uživatele k úhradě jeho závazku písemnou upomínkou zaslanou doporučeně pozemní poštou. Za odeslání písemné upomínky je Poskytovatel oprávněn účtovat administrativní poplatek dle ceníku.

8.7. Je-li Uživatel je v prodlení s úhradou svého peněžitého závazku delším než 45 dnů po datu jeho splatnosti nebo nezaplátí-li tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy, poruší-li Uživatel závažným způsobem smlouvu nebo VOP, nebo se Uživateli opakovaně nepodařilo doručit vyúčtování nebo jiné

písemnosti, které mu Poskytovatel zaslal, případně vstoupí-li Uživatel do likvidace nebo na něj byl podán insolvenční návrh, případně bylo-li rozhodnuto o jeho úpadku či nebo na něj byla uvalena nucená správa.

8.8. Pokud je závadou na systému Poskytovatele Uživateli znemožněno využívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má Uživatel právo na snížení měsíční ceny služby o 3,3% za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému Poskytovatele nedostupná Uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek za službu v plné výši.

8.9. Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly zaviněným porušením jeho povinností vyplývajících z těchto VOP a smlouvy. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může Uživatel písemně u Poskytovatele uplatnit reklamaci. Reklamacce se vyřizují ve lhůtách do 30 pracovních dnů. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacce do 2 měsíců od dne jejího doručení. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě reklamacce ceny za poskytnutou službu ve lhůtě 30 dnů od doručení vyřízení Reklamacce na Český telekomunikační úřad.

## **9. Sdělení před uzavřením smlouvy a poučení o právu spotřebitele na odstoupení od smlouvy**

9.1. Je-li Uživatel spotřebitelem, tj. fyzickou osobou, která uzavřela tuto smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Spotřebitel je o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy povinen provést formou jednoznačného písemného prohlášení doručeného Poskytovateli (kontaktní údaje viz čl.1.1 těchto VOP) . Aby byla dodržena lhůta pro výše uvedené odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před uplynutím této lhůty. Spotřebitel má právo obrátit se svojí stížností ohledně nedostatků či nesrovnalostí na Poskytovatele prostřednictvím dopisu, e-mailu či telefonicky (kontaktní údaje viz čl.1.1 těchto VOP), náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) jako na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s Poskytovatelem výslovně žádá Poskytovatele, aby Poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy a Poskytovatel má právo požadovat plnou úhradu toho, co již bylo z jeho strany zcela splněno. Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, jakožto i údaj o ceně a způsobu jejího určení, je upravena v rámci jednotlivých smluv. Neobsahuje-li tento odstavec veškeré údaje uvedené v § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, budou tyto údaje sděleny spotřebiteli v textové podobě nejpozději do okamžiku započetí poskytování služby.

## **10. Zpracování a ochrana osobních údajů**

10.1. Poskytovatel zpracovává osobních údajů Uživatelů v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) a informuje Uživatele o jejich zpracování v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

## **11. Závěrečná ustanovení**

11.1. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit, a to při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů nebo inflace. Tuto změnu Poskytovatel oznámí Uživateli e-mailem, popřípadě způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a zároveň v každé své provozovně a na svých internetových stránkách, a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny.

11.2. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení Uživatele, je Uživatel oprávněn změnu VOP odmítnout a má právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nebude nové VOP akceptovat, a to bez sankce. Právo ukončit smlouvu podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně na základě změny právní úpravy nebo v případě změny na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

11.3. Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

11.4. Uživatel podpisem smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Poskytovatel plynoucích ze smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb. o obchodních korporacích, v platném znění; pohledávky vzniklé ze smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

11.5. Poskytovatel vylučuje použití § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, když odpověď s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není jejím přijetím. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a ceníku poté, co mu budou změny oznámeny.

11.6. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti od 1. 1. 2022.

## Příloha č.1 VOP –rychlostní profily poskytovaných služeb

Níže uvedená tabulka uvádí inzerované, maximální, běžně dostupné a minimální hodnoty rychlostí jednotlivých služeb. Údaje jsou v jednotkách mbps.

Rychlost Služba	Maximální / inzerovaná		Běžně dostupná		Minimální	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
Internet 60	60	20	36	12	18	6
Internet 80	80	20	48	12	24	6
Internet 100	100	100	60	60	30	30
Internet 350	350	350	210	210	105	105
Office 50	50	50	30	30	15	15
Office 100	100	100	60	60	30	30
Office 250	250	250	150	150	75	75
Senior Optik 20	20	20	12	12	6	6