

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

### PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

**SPOLEČNOSTI VYLADĚNÝ INTERNET Příbramsko, s.r.o., IČO: 241 58 607, se sídlem Suchdol 4, PSČ 261 01**

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou vydané v souladu s ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a v souladu s ust. § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a upravují dále smluvní vztahy při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společností VYLADĚNÝ INTERNET Příbramsko, s.r.o., IČ: 241 58, 607, se sídlem Suchdol 4, PSČ 261 01, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 184045 na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

#### ČI. 1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely těchto podmínek platí následující definice základních pojmů:

- 1.1 uživatel – fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb poskytovatele na základě smlouvy o poskytování elektronických služeb
- 1.2 poskytovatel - VYLADĚNÝ INTERNET PŘÍBRAMSKO, s.r.o., IČ: 24158607, DIČ: CZ24158607, se sídlem: Suchdol 4, 261 01 Suchdol, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 184045
- 1.3 ZEK -zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 1.4 ČTÚ - Český telekomunikační úřad.
- 1.5 objednání služby – okamžik, kdy došlo k závaznému projevu vůle zákazníka k odběru služeb el. komunikací poskytovaných poskytovatelem - uzavření smlouvy
- 1.6 služba – služba el. komunikací, dle ZEK, poskytovaná poskytovatelem, a to
  - a) zprostředkování připojení k síti internet a poskytnutí navazujících služeb umožňujících využití internetu, nebo
  - b) telefonické služby poskytované prostřednictvím naší sítě elektronických komunikací,
  - c) veřejně dostupná služby převzatého televizního a rozhlasového vysílání šířená prostřednictvím naší sítě elektronických komunikací, kterou poskytujeme pouze současně s poskytnutím připojení k síti internet
- 1.7 Smlouva – smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem. Nedílnou součástí této smlouvy jsou též
  - Všeobecné smluvní podmínky,
  - Ceník služeb a materiálu, poskytovaných poskytovatelem (dále jen „Ceník“),
  - Specifikace rozhraní sítě a internetového připojení,
  - Zásady zpracování osobních údaj
- 1.9 cena – cena za poskytování služeb elektronických komunikací
- 1.10 výpadek – náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované služby nejsou dostupné

1.11 vyšší moc – zejména: živelné pohromy, válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, výboje  
statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zničení budov a závady v dodávce elektrické energie

1.12 závada – stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání poskytovaných služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena deklarovaná úroveň kvality služeb v souladu s právními předpisy a garantovaná Specifikací rozhraní sítě a internetového připojení

1.13 vyúčtování - písemné informování uživatele e-mailem nebo jinou elektronickou formou, které obsahuje poplatky účtované na základě smlouvy a smluvních podmínek uživateli a způsob uhrazení platby;

1.14 den zahájení dodávky služeb - den, kdy došlo k úspěšné instalaci koncového bodu, resp. zařízení poskytovatele,

1.15 osobní údaje - veškeré údaje způsobilé ve vzájemné souvislosti identifikovat uživatele, zejména, akademický titul, jméno, příjmení, trvalé bydliště, kontaktní adresa, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti, název právnické osoby, identifikační číslo, sídlo, jméno a příjmení zástupce, e-mail, telefonní číslo a dále též údaje o platbách a bankovním spojení,

1.16 provozní údaje - údaje pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronické komunikace a pro její vyúčtování

1.17 lokalizační údaje - údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

## **ČI. 2 PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU**

2.1 Zavazujeme se poskytnout vám službu dle uzavřené smlouvy a dle vašeho výběru a vy se zavazujete za objednané služby platit příslušnou cenu v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě a plnit povinnosti uložené právními předpisy a ujednáními této smlouvy. V rámci jednotlivých uzavřených smluv vám poskytujeme jednotlivé služby uvedené v čl. 1.6 všeobecných smluvních podmínek. Službu poskytujeme vždy pouze na základě uzavřené smlouvy.

2.2 Vezměte prosím na vědomí, že rozsah, ve kterém je služba poskytována se může během času měnit s ohledem na změnu technických podmínek (např. rušení či stínění signálu). Za tyto technické podmínky neneseme žádnou odpovědnost.

## **ČI. 3 VZNIK A ZÁNİK SMLUVNÍHO VZTAHU**

3.1 Smluvní vztah může být uzavřen

- a) písemně,
  - b) prostřednictvím e-mailové komunikace nebo
  - c) telefonicky,
- pokud jsme spolu dohodli podstatné náležitosti smlouvy a vzájemně je odsouhlasili.

3.2 Smlouvu považujeme za uzavřenou také v případě, že na náš návrh smlouvy nebo její změny budete reagovat zaplacením příslušné platby dle tohoto návrhu smlouvy nebo změny smlouvy. Jde o princip "odebraná služba = převzatá služba", to i v případě neprokatatelně uzavřené smlouvy nebo jejího dodatku (ústně apod.).

3.2 Smlouvu s vámi můžeme uzavřít za podmínky, že nám sdělíte všechny nezbytné osobní údaje či údaje o právnické osobě, prokážete nám svou totožnost platným dokladem totožnosti a sdělíte požadované informace, nezbytné pro uzavření smlouvy a řádné poskytování služby. Pro účely uzavření a plnění smlouvy jsme oprávněni ověřit si pravdivost a správnost poskytnutých údajů, pořídit si kopie dokladu totožnosti a údaje z této kopie dále archivovat v souladu s našimi Pravidly pro ochranu osobních údajů. Jsme oprávněni s Vámi neuzavřít smlouvu, pokud jste v minulosti řádně neplnili své závazky vůči nám či jinak porušil smlouvu nebo VSP nebo pokud by uzavření smlouvy s vámi mohlo být v rozporu s ochranou našich oprávněných zájmů nebo zájmů třetích osob.

3.3 V případě uzavření nebo změny smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku (e-mail, telefon) nebo mimo naše prostory vyhrazené k podnikání, zpravidla na místě instalace, vám pošleme neprodleně po uzavření smlouvy písemně či elektronicky znění smlouvy, pokud jste ho již neobdrželi při uzavření smlouvy. Ode dne předání smlouvy nebo jejího doručení plyne čtrnáctidenní lhůta, ve které máte právo od této smlouvy odstoupit bez udání důvodu. V případě, že jste nepožádali výslovně o zahájení poskytování služby před skončením lhůty 14 dnů od doručení písemného znění smlouvy při uzavření smlouvy, souhlasíte tímto s tím, že vám poskytneme službu až po uplynutí čtrnáctidenní lhůty. Pokud jste požádali o poskytování služby ve lhůtě 14 dnů od doručení písemného znění smlouvy a v této lhůtě od smlouvy odstoupili, jsme oprávněni požadovat poměrnou část úhrady ceny služby za dobu jejího poskytování do doby doručení odstoupení od smlouvy. Odstoupit od smlouvy můžete bez udání důvodu nejpozději do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy písemně na adresu sídla společnosti Vyladěný internet Příbramsko, s.r.o., Suchodol 4, PSČ 261 01. K odstoupení lze využít vzorový formulář, který je dostupný na internetových stránkách

3.4 Nedohodneme-li se jinak, považujeme smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Můžeme se ovšem výslovně dohodnout také na uzavření smlouvy na dobu určitou nebo smlouvy s minimální dobou trvání, po jejímž uplynutí se považuje smlouva za uzavřenou na dobu neurčitou.

3.5 Můžeme jednostranně změnit obsah smlouvy a jakoukoliv její součást, včetně VSP nebo ceník dle ust. čl. 7.4. Změna se může týkat zejména obsahu poskytované služby, práv a povinností nebo ceny za službu. Takovou změnu smlouvy zveřejníme prostřednictvím našich webových stránek <http://www.vyladenyinternetpb.cz> a současně Vás budeme informovat o tomto zveřejnění způsobem, který jste si zvolili při uzavření smlouvy pro zasílání vyúčtování, a to nejpozději 30 (třicet) dnů před nabytím účinnosti změny obsahu smlouvy. Pokud se změnou smluvních podmínek nesouhlasíte, můžete smlouvu vypovědět, pokud nám nejpozději do 7 kalendářních dnů před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek sdělíte, že se změnami smluvních podmínek nesouhlasíte. V takovém případě považujeme smluvní vztah s vámi za ukončený ke dni nabytí účinnosti změny smluvních podmínek. Právo ukončit smlouvu tímto způsobem však nemáte, pokud ke změně smlouvy dochází v důsledku změny právní úpravy nebo v důsledku rozhodnutí orgánů veřejné správy.

3.6 Pokud chcete sami změnit obsah smlouvy, kontaktujte nás písemně, telefonicky nebo e-mailem. Požadovanou změnu provedeme bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 30 kalendářních dnů. Tímto považujeme dohodu o změně obsahu smlouvy za uzavřenou, pokud nebyla již dříve uzavřena písemně. Pokud jste změnu obsahu poskytované služby objednali prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (e-mail, telefon) nebo pokud jste dohodu o změnu obsahu smlouvy uzavřeli mimo naši provozovnu, můžete od této změny smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne jejího podpisu. Neodstupujete však od celé smlouvy, ale pouze od změny obsahu smlouvy a v takovém případě vám nadále budeme poskytovat objednanou službu v rozsahu před změnou obsahu smlouvy.

3.7 Prohlašujeme, že máme potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle této smlouvy.

3.8 Jsme oprávněni změnit jednostranně nabídku služby. Skladba jednotlivých služeb může být měněna nezávisle na vaší vůli a podpisem smlouvy s tím vyjadřujete svůj souhlas.

3.9 Jsme oprávněni s vámi odmítnout uzavření smlouvy, pokud uživatel jste nesplnili nebo neplníte své závazky vůči nám nebo jiným subjektům a pokud se můžeme důvodně domnívat, že takové závazky nebude plnit i nadále.

#### **ČI. 4 OBSAH SLUŽEB**

4.1 Aktuální informace o druzích, rozsahu a cenách služeb které vám poskytujeme jsou veřejně přístupné prostřednictvím našich internetových stránek <http://www.vyladenyinternetpb.cz>.

4.2 My ani naši smluvní partneři neneseme odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím námi poskytovaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím naší datové sítě poskytovatele nebo sítě Internet.

4.3 Prohlašujeme, že v případě přenášení telefonních čísel, bude postupováno dle opatření obecné povahy ČTÚ č. OOP/10/10.2012-12 v posledním znění. Zejména jde o zaručení schopnosti garantovat převody čísel směrem od poskytovatele i k poskytovateli a to do 4 dnů od obdržení požadavku na přenos číslo od nastupujícího operátora, pokud máte vypořádány všechny náležitosti vůči nám.

#### **ČL. 5 KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ, INSTALACE**

5.1 Nedohodneme-li se s vámi jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím, kterých vám poskytujeme službu elektronické komunikace a které jsme vám dodali před zahájením poskytování naší služby, v našem výlučném vlastnictví (dále jen "Zařízení poskytovatele"). Zařízení poskytovatele jsme oprávněni podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat. Pokud se s vámi nedohodneme jinak, nezajišťujeme hardwarové či softwarové prostředky, včetně jejich instalace, ani vstupní a výstupní zařízení nutná pro funkční připojení vašich koncových zařízení ke koncovému bodu a zařízení poskytovatele.

5.2 Poskytneme službu elektronické komunikace dle uzavřené smlouvy prostřednictvím účastnické přípojky k naší síti. Vaše účastnická přípojka je považována za koncový bod sítě našich elektronických komunikací. Koncový bod je obvykle uživatelská zásuvka nebo port zařízení v místě určeném ve smlouvě, z něhož odebíráte poskytované služby. Součástí služby nejsou rozvody služby po prostorech, které užíváte, pokud se tak s námi výslovně nedohodnete.

5.3 Můžeme vám za účelem poskytování našich služeb a na základě smlouvy s vámi dočasně vypůjčit zařízení poskytovatele. Na tento právní vztah z výpůjčky se vztahuje, není-li dále stanoveno jinak, ust. § 2193 občanského zákoníku o výpůjčce.

5.4 Naše služby vám předáváme dle platných technických specifikací rozhraní našeho a dalších obecných norem. Technické zajištění schopnosti odebírat poskytnutou službu je vaší odpovědností, pokud jste se s námi nedohodli jinak. Instalace našich dodatečných koncových zařízení či našich služeb (routery, upgrade koncových zařízení uživatele apod.) je jiným, dodatečným smluvním vztahem, který se neřídí podmínkami upravenými smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací dle ZEK.

5.5 Zavazujete se nepřipojovat k zařízení poskytovatele žádné přístroje, které jsme předem neschválili nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Zavazujete se učinit opatření, která zabrání nepovolaným osobám v manipulaci se

zařízením poskytovatele. Neodpovídáme za funkčnost či provoz vašich koncových zařízení. V případě vzniku škody porušením tohoto ujednání jste povinni nám nebo našim smluvním partnerům uhradit vzniklou škodu.

## **ČI. 6 UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM, KVALITA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

6.1 Služba je poskytována ode dne, kdy uvedeme do provozu koncový bod v místě poskytnutí služby nebo dodáme a zprovozníme zařízení poskytovatele pro poskytování služby, pokud je koncový bod již zprovozněn.

6.2 Zavazujete se poskytnout nám a našim smluvním partnerům veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy. Pro účely poskytnutí služby dle této smlouvy jste povinni zajistit pro přístup a instalaci zařízení poskytovatele do nemovitosti, kde se nachází koncový bod, souhlas vlastníka této nemovitosti. V případě nesplnění této povinnosti jste povinni nám nahradit škodu z toho vzniklou.

6.3 Zavazujete se zpravidla předem, nejpozději však do 15 (patnácti) dnů od změny, informovat nás o každé změně vašich údajů nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní spojení a adresy pro doručování písemné a elektronické korespondence).

6.4 Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutný odborný technický zásah do vašeho koncového zařízení (např. zastaralé programové vybavení, nekompatibilita software nebo hardware), zavazujete se jej na své náklady zabezpečit, viz bod 5.4. Jste také povinni seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.

6.5 Tímto nám udělujete souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízení, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a pouze za vaší přítomnosti či přítomnosti vašeho zástupce. Za účelem plnění této smlouvy se zavazujete umožnit nám nebo námi pověřené osobě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

6.6 Po dobu trvání této smlouvy vám můžeme poskytnout nevýhradní a nepřevoditelná licenci na užívání našeho softwaru potřebného k poskytování objednaných služeb na základě samostatné licenční smlouvy. Pokud porušíte podmínky licence na využití našeho software, považuje se tato skutečnost za podstatné porušení této smlouvy. Vyhrazuje si právo před instalací software do vašeho koncového zařízení provést na vašem koncovém zařízení antivirovou kontrolu. Provedením antivirové kontroly nezaručujeme, že antivirová kontrola zjistí a odstraní veškeré viry na vašem koncovém zařízení.

6.7 Berete na vědomí a souhlasíte s tím, že můžeme vést elektronickou databázi vámi uskutečněných operací v rámci naší sítě v souladu se ZEK. Tímto nám udělujete souhlas s případným měřením objemu přenesených dat našimi technickými prostředky a s poskytováním těchto dat orgánům veřejné moci a našim dodavatelům, popř. s jinými činnostmi obdobného charakteru.

6.8 Berete na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění našeho zařízení a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na vašem koncovém zařízení. Jste výlučně odpovědní za provedení zálohování dat. Neneseme žádnou odpovědnost za to, pokud takové zálohování vašich dat neprovedete.

6.9 Můžeme vám udělit přístupové údaje do našeho systému k získání praktických informací (údaje o fakturaci apod.). V takovém případě se zavazujete nakládat s tímto přístupovým heslem jako s důvěrnou informací a toto heslo nezveřejňovat, ani jej neposkytovat třetí osobě. V opačném případě

nesete odpovědnost za zneužití svého přístupového hesla třetí osobou a za veškeré škody, které by takovým zneužitím vznikly vám nebo nám.

6.10 Berete tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Berete na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, které jsou k dispozici na síti Internet, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k vašemu koncovému zařízení. Neneseme žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do vašeho koncového zařízení nebo k jakékoli ztrátě dat umístěných na vašem koncovém zařízení ani za případné užívání takových aplikací.

6.11 Zavazujete se užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a potřebu osob žijících s vámi ve společné domácnosti a nejste oprávněni k jakémukoliv jinému využití objednaných služeb bez našeho předchozího písemného souhlasu. Zejména nejste oprávněni k jejich komerčnímu využití nebo umožnění bezplatného nebo komerčního užívání objednaných služeb třetím osobám. V opačném případě nesete plnou odpovědnost za škodu, kterou nám nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytovaným službám způsobíte. Výjimkou jsou smlouvy uzavřené mezi podnikateli.

6.12 Dále se zavazujete:

- a) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy;
- b) nezasahovat do zařízení poskytovatele či našich dodavatelů a neměnit jejich nastavení,
- c) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemáte oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání nejste oprávněni;
- d) nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům;
- e) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
- f) zdržet se jakéhokoliv jiného jednání, které může způsobit narušení, přerušení či ohrožení provozu ve veřejné síti elektronických komunikací nebo narušení integrity či kvality našich služeb nebo našich smluvních partnerů,
- g) zabezpečit své koncové zařízení (počítač) proti jeho zneužití pro ohrožení bezpečnosti datové sítě nebo dalších uživatelů sítě (např. instalací antivirů, firewallů apod.),
- h) zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují zákonná i etická pravidla, zejména šíření nevyžádaných hromadných zpráv (tzv. spam apod.), zavrženíhodných obsahů (dětská pornografie, podněcování rasové či náboženské nenávisti apod.),
- i) umožnit kontrolu koncového zařízení naším zástupcem nebo zástupcem našeho smluvního partnera zejména z hlediska shodnosti typu a druhu zařízení a způsobu jeho připojení.

6.13 Dále se zavazujeme zajišťovat předepsanou a deklarovanou kvalitu služby, a to jmenovitě:

- a) poskytovat vám službu v obvyklé kvalitě tak, aby vaše odůvodněné požadavky na kvalitu služby byly uspokojovány v souladu s touto smlouvou a podmínkami uvedenými ve Specifikacích o rozhraní sítě a internetového připojení,

b) udržovat své sítě a technická zařízení v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo obvyklé kvality poskytování služby v souladu s právními předpisy a podmínkami uvedenými ve Specifikacích o rozhraní sítě a internetového připojení.

6.14 Jakékoli porušení článku 6.8 - 6.12 uživatelem můžeme považovat za podstatné porušení této smlouvy a jsme z těchto důvodů oprávněni omezit nebo přerušit poskytování našich služeb, a to i bez předchozího upozornění; opětovně vám zahájíme dodávku služeb, zjednáte-li nápravu. Za takovéto přerušování či opětovné zahájení dodávky služeb si můžeme účtovat poplatek podle platného Ceníku služeb.

## **ČI. 7 ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD (REKLAMACE)**

7.1 Při poskytování služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušování poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušování předvídat, oznámíme vám takovou skutečnost vhodným způsobem předem stejným způsobem, jakým vám zasíláme faktury a vyúčtování služeb, případně též na našich internetových stránkách.

7.2 Pokud zjistíte snížení kvality nebo přerušování v poskytování služeb v míře, který přesahuje deklarovanou kvalitu poskytování služeb dle platných právních předpisů či Specifikace o rozhraní sítě a internetového připojení (dále jen „závada“), doporučujeme vám oznámit tuto závadu neprodleně po jejím zjištění. K tomu můžete využít náš reklamační formulář, který je umístěn na našich webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz> a ten nám zaslat způsobem, který jste zvolili pro komunikaci s námi v uzavřené smlouvě, a to buď písemně na adresu Suchdol 4, PSČ 261 01 nebo kanceláře technického oddělení na adrese Pražská 7, Příbrami I, PSČ 261 01, případně na e-mailovou adresu [podpora@vyladenyinternetpb.cz](mailto:podpora@vyladenyinternetpb.cz). Abychom mohli závadu bez zbytečného prodlení, potřebujeme identifikaci vaší osoby a co nejpřesnější identifikaci závady. Vyhrazuji si právo, požádat vás neprodleně o upřesnění popisu závady, pokud vámi poskytnuté údaje nebudou dostatečné k její identifikaci a odstranění.

7.3 Zavazujeme se odstranit řádně ohlášené závady na naší straně, znemožňují-li vám zcela využívat služeb dle čl. 2.1, a to obvykle do 24 hodin, nejpozději však do 2 pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud nám v tom nezabrání objektivní okolnosti, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušování dodávky elektrické energie, nepříznivé povětrnostní a klimatické podmínky apod.

7.4 Veškeré stížnosti a námítky zde neupravené, se zavazujeme řešit dle platných právních předpisů a dobré vůle.

7.5 Podání reklamace vás však nezavazuje povinnosti platit pravidelné a jiné poplatky či platby dle platné smlouvy, smluvních podmínek nebo ceníku.

7.6 Jsme oprávněni

a) omezit vám poskytování služby, aniž by se to považovalo za porušení této smlouvy na dobu nezbytně nutnou ze závažných technických nebo provozních důvodů.

b) omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou bez předchozího oznámení za krizového stavu, jako např. průmyslová havárie, živelní pohroma, válečný konflikt nebo teroristický útok, dále při narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění ohrožení nebo zranitelnosti sítě, ohrožení života, zdraví nebo hrozící škodě na majetku v takovém rozsahu, že by její výše zjevně přesáhla škodu způsobenou přerušením či pozastavením poskytování služeb a v případě, že omezení nebo přerušování poskytování služeb nám bude nařízeno orgánem veřejné moci.

c) přerušit poskytování služby po předchozím oznámení s předstihem alespoň 24 hodin a na dobu nezbytně nutnou v případě nezbytných přestaveb technického zařízení, měření nebo při odstraňování poruch a v podobných nezbytných případech.

7.7 Neseme veškeré náklady na odstranění závady s výjimkou případů, kdy

a) jste prokazatelně tuto závadu zavinili,

b) je-li závada způsobena poruchou na vašem koncovém zařízení nebo způsobena příčinami, které nemůžeme ovlivnit, ani jim předcházet (např. růst stromů v cestě signálu, umístění překážky do cesty signálu třetí osobou apod.). V takovém případě jsme oprávněni účtovat odstranění závad a zavazujete se uhradit nám náklady na odstranění závady podle našeho aktuálního platného ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz>.

7.8 Nebude-li závada, která způsobí snížení kvality poskytování služby nebo přerušení poskytování služby v rozsahu specifikovaném dle čl. 7.2 této smlouvy, za kterou jsme odpovědní (kromě bodu 6.8-6.12, 7.3, 7.6 a 7.7) a která jste nám řádně ohlásili za podmínek uvedených v čl. 7.2 této smlouvy, odstraněna do 2 pracovních dnů od jejího ohlášení, jsme povinni vám na základě vaší žádosti vrátit příslušnou poměrná část pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu vůbec využít. Výjimku tvoří případy, kdy neposkytnete dostatečnou součinnost pro odstranění závady. Jste však povinni nám ohlásit závadu nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od jejího vzniku, jinak vaše právo na poskytnutí slevy zanikne.

7.9 Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích, popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby musíte uplatnit bez zbytečného odkladu, nejdéle však 2 (dva) měsíce po doručení reklamovaného platebního dokladu, který máte uhradit, jinak vaše právo na reklamaci vad vyúčtování zanikne. Tyto vady můžete uplatnit prostřednictvím reklamačního formuláře, který je umístěn na našich webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz> a ten nám můžete zaslat způsobem, který jste zvolili pro komunikaci s námi v uzavřené smlouvě, a to buď písemně na adresu Suchodol 4, PSČ 261 01 nebo kanceláře technického oddělení na adrese Pražská 7, Příbrami I, PSČ 261 01, případně na e-mailovou adresu [podpora@vyladenyinternetpb.cz](mailto:podpora@vyladenyinternetpb.cz).

7.10 Uplatnění reklamace proti výši účtovaných pravidelných poplatků, popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek. Jste tedy povinni zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.

7.11 Vaši reklamaci výše účtovaných pravidelných poplatků, popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby se zavazujeme vyřídit nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace se zavazujeme vrátit vám příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace.

7.12. Nejsme povinni uhradit škodu vzniklou v souvislosti se snížením kvality poskytování služby v rozporu s deklarovanou kvalitou služby na základě Specifikace o rozhraní sítě a internetového připojení nebo přerušením poskytování služby. Pokud způsobíte závady v poskytování služby porušením povinností stanovených na základě smlouvy či právního řádu ČR, nezavazuje vás to povinnosti hradit poplatky za službu dle smlouvy v souladu s aktuálním vyúčtováním dle našeho ceníku.

7.13 Zavazujete se uhradit poplatky podle našeho aktuálně platného ceníku servisních poplatků, dostupného na našich webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz> za jakékoliv servisní úkony vyžádané nad rámec odstranění závady či poruch zařízení, které hradíme my v souladu s čl. 7 této smlouvy.



7.14 Přerušeni elektrického napájení jakéhokoliv našeho zařízení, umístěného ve vašem objektu, respektive v místě poskytování služby, není považováno za závadu ve smyslu těchto smluvních podmínek.

7.15 Pokud nezajistíte pro účely servisního zásahu na našem zařízení zpřístupnění všech prostor a místností, kde se naše zařízení nachází, čas, který náš servisní pracovník (skupina) ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby nutné k odstranění závady dle čl. 7.3 této smlouvy.

## **ČI. 8 POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY**

8.1 Zavazujete se uhradit příslušné poplatky v souladu s uzavřenou smlouvou a aktuálně platným ceníkem, zveřejněným na webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz>, a to nejpozději do dne splatnosti uvedeném ve vyúčtování (účetním dokladu).

8.2 Pokud neobdržíte vyúčtování a účetní doklad, jste povinni oznámit nám to nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém jste měli od nás vyúčtování za poskytnutou službu obdržet. Pokud jste neobdrželi vyúčtování a neoznámili jste nám to ve lhůtě dle tohoto článku, není to důvodem pro neuhrazení poplatku sjednaného za službu.

8.3 Pokud dojde ke změně data účtování, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty), jsme oprávněni vám bez předchozího oznámení zaslat mimořádné vyúčtování. V takovém případě se zavazujete uhradit takové mimořádné vyúčtování nejpozději do dne splatnosti, uvedeném na takovém vyúčtování (účetním dokladu).

8.4 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným nebo elektronickým e-mailovým oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Pokud uhradíte první platbu v souladu s navrženými změnami, přijímáte tím náš návrh na změnu způsobu a intervalu platby pravidelných poplatků bez dalšího. Akceptaci takto navržené změny provedeme změnou v našem účtovacím systému.

8.5 Vyhraujeme si právo kdykoli během trvání této smlouvy navrhnout vám změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným nebo elektronickým emailovým oznámením nové výše pravidelného poplatku ve lhůtě nejméně 1 (jednoho) měsíce přede dnem nabytí účinnosti této změny. Pokud uhradíte pravidelný poplatek v jeho nové výši, považujeme to za váš souhlasný projev vůle s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou ode dne provedení první platby. Pokud s touto změnou poplatků nesouhlasíte, máte právo vypovědět smlouvu bez udání důvodu způsobem, který jste při uzavření smlouvy zvolili pro komunikaci s námi, a to písemně na adresu Suchodol 4, PSČ 261 01 nebo adresu technické kanceláře Pražská 7, Příbram I, PSČ 261 1 nebo na e-mailovou adresu [info@vyladenyinternetpb.cz](mailto:info@vyladenyinternetpb.cz). Pro účel této smlouvy se nepovažuje za změnu poplatků taková změna, která pouze vyvažuje změnu daňové legislativy tak, aby konečná částka, kterou uhradíte včetně všech daní (DPH) zůstala nezměněna i po účinnosti takové změny legislativy.

8.6 V případě, že nesouhlasíte s naším návrhem na změnu výše ceny poskytování služeb a jiných poplatků uvedených v ceníku dle čl. 8.5 této smlouvy, jste oprávněni ukončit smlouvu způsobem uvedeným v čl. 9.4 této smlouvy.

8.7 Bude-li smlouva na dobu určitou ukončena před uplynutím doby jejího trvání jednostranným jednáním některé ze stran smlouvy nebo dohodou do tří měsíců od jejího uzavření, jsme oprávněni

účtovat vám úhradu ceny za poskytnuté služby ve výši jedné dvacetiny (1/20) součtu měsíčních paušálních plateb, zbývajících k úhradě do skončení sjednané doby trvání smlouvy.

8.8 Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, smluvních podmínkách a ceníku, uveřejněných na webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz> se zavazujete hradit na náš bankovní účet, uvedený ve smlouvě, pokud není dohodnuto jinak, a to ve stanovených lhůtách. Pokud nastanou pochybnosti o dni doručení vyúčtování, včetně mimořádného, obě strany souhlasí s tím, že toto vyúčtování bylo doručeno nejpozději následující den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na náš účet. Aktuální informace o vašich platbách budou uvedeny na osobní webové stránce uživatele se zabezpečeným privátním přístupem, k němuž na svou žádost obdržíte přístupové údaje.

8.9 Nemáte právo provádět jednostranně jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb.

8.10 Jestliže jste neuhradili včas a řádně sjednané poplatky nebo jiné platby dle smlouvy, smluvních podmínek nebo ceníku a jste v prodlení s platbou delší než 5 (pět) dnů, vyzveme vás písemně nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu k úhradě vašeho dluhu v náhradní lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů od doručení výzvy. Jestliže ani v této lhůtě neuhradíte svůj dluh, můžeme vám bez dalšího oznámení omezit nebo přerušit poskytování smluvených služeb. Nezávisle na tom máme právo vypovědět s vámi smlouvu s okamžitou účinností způsobem uvedeným v čl. 9.7 těchto smluvních podmínek a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, smluvních podmínek a ceníku. Bude-li poté uhrazen celý dluh, obnovíme vám dodávku objednaných služeb. Za toto obnovení poskytování služeb jsme oprávněni si účtovat poplatek v souladu s ceníkem.

8.11 Jsme oprávněni provést započtení svých pohledávek vůči vám, vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení naší pohledávky vůči vaší pohledávce vůči nám.

8.12 Pro případ prodlení s úhradou vašeho dluhu vůči nám z této smlouvy jsme oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Zaplacením smluvní pokuty není omezen náš nárok na náhradu škody v plné výši v penězích. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se pro naše smluvní vztahy s vámi nepoužije. V případě, že bude smluvní pokuta snížena rozhodnutím soudu, máme právo na náhradu škody ve výši, v jaké škoda převyšuje částku určenou soudem jako přiměřenou, a to bez jakéhokoliv dalšího omezení.

8.13 Aktuální ceník služeb a poplatků za služby je k dispozici v podobě na našich internetových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz>.

8.14 Vyhrazujeme si právo na úhradu ceny a pravidelných poplatků za poskytování služeb na základě smlouvy bez ohledu na tom, zda jste sjednanou službu skutečně využívali. V případě předčasného ukončení smlouvy dohodou, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy jste povinni uhradit nám poměrnou část ceny za dobu poskytování služby.

## **ČI. 9 TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY**

9.1 Smlouva je platná ode dne souhlasu obou smluvních stran s obsahem smlouvy a účinná dnem zahájení dodávky služeb.

9.2 Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, nejdříve však po uplynutí 3 (tří) celých kalendářních měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta je 1 (jeden) celý kalendářní měsíc a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď, pokud nebylo ve smlouvě dohodnuto jinak.

9.3 Jste též oprávněni vypovědět smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti změn Smlouvy dle čl. 8.5 smluvních podmínek, a to nejméně 7 (sedm) dnů před nabytím účinnosti změn v případě, že výslovně nepřijmete návrh na změnu obsahu Smlouvy. Toto ustanovení se nevztahuje na změny obsahu Smlouvy vynucené změnou právních předpisů nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

9.4 Jsme též oprávněni vypovědět smlouvu bez výpovědní lhůty, v případě, že

- a) nezaplatíte dvě po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti nebo v případě existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti;
- b) podstatně porušíte své povinnosti vyplývající ze Smlouvy;
- c) ztratíme oprávnění k poskytování Služeb;
- d) dojde k ukončení smlouvy mezi námi a vlastníkem, případně správcem nemovitosti, kde máme umístěno zařízení, které je nezbytné pro dodávku služeb a nebudeme schopni zajistit jiným způsobem poskytování Služeb při zachování deklarované kvality Služeb podle Specifikace o rozhraní sítě a internetového připojení;
- e) při instalaci koncového místa nastanou nepředvídané okolnosti, které nám znemožní dodávku objednaných služeb do 30 (třiceti) dnů od podpisu této smlouvy;
- f) z jiných technických důvodů na naší straně znemožňujících nám plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran;
- g) ve smlouvě jste uvedli nepravdivý údaj, neoznámili jste nám změnu adresných údajů ve smlouvě nebo nám bezdůvodně odmítáte poskytnout přiměřenou součinnost pro realizaci předmětu smlouvy;
- h) pokud soud vůči vám rozhodl o prohlášení konkurzu nebo jste vstoupili do likvidace;

V případě odstoupení od této smlouvy z důvodu uvedeného v písm. a) a g) můžeme poskytovatel vypovědět smlouvu po výzvě učiněné v písemné nebo e-mailové či jiné elektronické formě k nápravě ve lhůtě nejméně 7 dnů od doručení této výzvy.

9.5 Máte právo odstoupit od této smlouvy bez uvedení důvodu a bez výpovědní lhůty, a to nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od převzetí písemného znění smlouvy a ode dne zahájení poskytování služby v případě, že smlouva byla uzavřena některým z prostředků komunikace na dálku (e-mail, telefon) nebo mimo naše obchodní prostory, a to pouze v případě, že jste nás výslovně nepožádali o zahájení poskytování služby před skončením lhůty v délce 14 (čtrnácti) dnů od doručení písemného znění smlouvy.

9.6 Při ukončení smlouvy jsou aktivační, popř. vstupní poplatky nevratné.

9.7 Zánik smlouvy nemá vliv na náš nárok na zaplacení dluhu za poskytnuté služby v poměrné výši ke dni ukončení této služby.

9.8 Pokud vám vznikne v případě výpovědi nebo odstoupení od této smlouvy přeplatek na pravidelných poplatcích, zavazujeme se vám tento přeplatek vrátit do 30 (třiceti) dnů od doručení výzvy.

9.9 Po ukončení smlouvy se zavazujeme bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat. K tomu jste povinni nám poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že nám uživatel neumožníte demontáž našeho zařízení, máme právo domáhat se vůči vám náhrady hodnoty tohoto zařízení v souladu s aktuálně platným Ceníkem služeb a materiálu, zveřejněným na webových stránkách <http://www.vyladenyinternetpb.cz>

## **ČI. 10 SHROMAŽĎOVÁNÍ A UŽITÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

10.1 Pořizujeme a vedeme seznam uživatelů a jejich oprávněných zástupců. Tento seznam obsahuje osobní, provozní a lokalizační údaje (dále jen "údaje"). Jsme povinni chránit tyto údaje v maximální

možné míře v souladu s právními předpisy. Pokud se některý z osobních údajů změní, zavazujete se oznámit nám to bez zbytečného prodlení, nejpozději do 7 (sedmi) kalendářních dnů.

10.2 Berete na vědomí, že shromažďujeme a zpracováváme manuálně či automaticky údaje zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

10.3 Pravidla shromažďování, zaznamenávání, uchovávání a jiného zpracování osobních údajů uživatelů jsou upravena v Zásadách zpracování osobních údajů, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

## **ČI. 11 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

11.1 Nejste oprávněni bez našeho předchozího písemného souhlasu převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu.

11.2 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným v odstavcích 2.3, 8.4 a 8.5 této smlouvy.

11.3 Za písemnou formu bude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

11.4 Prohlašujete, že jste byli při podpisu smlouvy seznámeni s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, zejména s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení připojovaných ke koncovému bodu, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad.

11.5 Tyto všeobecné smluvní podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí všeobecné smluvní podmínky uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem.

11.6 V případě, že jedno nebo více ustanovení bude považováno za nezákonné, neplatné, nevynutitelné nebo nicotné, taková nezákonnost, neplatnost, nevynutitelnost nebo nicotnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení smluvních podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, nevynutitelnost nebo nicotnost ustanovení neexistovala.

11.7 Pokud ve smluvních podmínkách nebo ve smlouvě o připojení není stanoveno jinak, předpokládá se, že vám byly oznámeny změny smluvních podmínek nebo platného ceníku služeb uplynutím lhůty 15 (patnácti) dnů ode dne odeslání informace (písemně nebo emailem) o těchto změnách a souhlasíte s nimi. V opačném případě jste povinni nám svůj nesouhlas písemně doručit, abychom mohli postupovat dle čl. 9.4 těchto smluvních podmínek.

11.8 Pro účely doručování se po dobu platnosti smlouvy použijí kontaktní údaje, které jste uvedli ve smlouvě. Pokud nám později neoznámíte změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní poštovní nebo e-mailovou adresu.

11.9 V případě pochybností o tom, zda služba byla poskytnuta a v jaké kvalitě, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo jiného našeho zařízení.

11.10 Případné spory mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud se týká povinností uložených ZEK nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ v rámci správního řízení dle ust. § 129 a násl. ZEK.

11.11 V souvislosti s případným řešením mimosoudních sporů plynoucích z této Smlouvy nebo v souvislosti s naší činností jste oprávněni obrátit se na Český telekomunikační úřad prostřednictvím formuláře, umístěného na jeho webových stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených nebo zakoupených od nás na Českou obchodní inspekci prostřednictvím formuláře umístěného na jejich webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Vůči těmto orgánům máte právo obrátit se s žádostí o mimosoudní řešení sporu do jednoho roku od doby, kdy jste mohli právo vykonat poprvé.

11.12 Smlouva se vyhotovuje zpravidla ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží poskytovatel a jeden obdrží uživatel.

10.12 Tyto smluvní podmínky obsahují úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly dojednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o smlouvě ani po uzavření smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními smlouvy a smluvních podmínek a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

10.13 Tyto smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021

V Příbrami dne 1.10.2020

Ing. Tomáš Šimek

jednatel společnosti VYLADĚNÝ INTERNET PŘÍBRAMSKO s.r.o.