

# Obchodní podmínky společnosti Martin Mareš pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

platné od 01.01.2021

## I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Obchodní podmínky**“ nebo „**OP**“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**Občanský zákoník**“), práva a povinnosti při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě a souvisejících služeb, a to na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené podle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“) mezi společností **Martin Mareš**, IČ: 647 94 334, se sídlem Machkova 587/42, 500 11 Hradec Králové, jakožto Poskytovatelem na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“) a Zákazníkem na straně druhé (dále jen „**Zákazník**“). Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

1.2. Pojmy definované v těchto Obchodních podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech souvisejících s výše uvedenými službami, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.

1.3. Tyto Obchodní podmínky spolu se vzorovým textem Smlouvy zveřejněným na [www.matcom.cz](http://www.matcom.cz) a ostatními souvisejícími dokumenty uvedenými ve Smlouvě jsou výzvou neurčitému počtu osob k podání návrhu na uzavření Smlouvy s Poskytovatelem, když Poskytovatel se může stát příjemcem návrhu na uzavření Smlouvy ze strany Zákazníka, řešící individuální podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele s tím, že pro případ přijetí tohoto návrhu, Poskytovatel poskytne Zákazníkovi Služby dle podmínek plynoucích ze Smlouvy a těchto Obchodních podmínek. Poskytovatel nepřipouští jakékoli odchylky od znění Smluvních dokumentů, pokud se na nich výslovně nedohodne s Zákazníkem ve Smlouvě. Zákazník je navrhovatelem uzavření Smlouvy ve znění zpracovaném Poskytovatelem, a tedy Poskytovateli podává návrh – nabídku na uzavření Smlouvy podle Občanského zákoníku. Pokud Poskytovatel nabídku Zákazníka přijme, dojde mezi smluvními stranami k uzavření Smlouvy. K uzavření Smlouvy a přijetí nabídky Zákazníka dojde tak, že Poskytovatel doručí/předá Zákazníkovi oboustranně podepsanou Smlouvu a zahájí kroky směřující k Aktivaci. Podpis za Poskytovatele na listinném či elektronickém vyhotovení Smlouvy opatřené identifikačními znaky Poskytovatele může být nahrazen faksimilií.

1.4. Zákazník uděluje souhlas k tomu, aby k uzavření Smlouvy byl použit prostředek komunikace na dálku, který umožňuje uzavřít Smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, když prostředkem komunikace na dálku se rozumí internetová stránka Poskytovatele, Klientské rozhraní nebo Call centrum provozované Poskytovatelem. Odesláním objednávky ze strany Zákazníka a uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že použití prostředku komunikace na dálku umožňující individuální jednání neodmítl a že s ním výslovně souhlasí a přijímá jej.

1.5. Smlouva a níže specifikované související dokumenty, tj. zejména tyto Obchodní podmínky, včetně příloh, zakládají závazkový smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, kdy Poskytovatel se Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, včetně příloh zavazuje, že Zákazníkovi bude poskytovat požadované veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve sjednaném rozsahu a kvalitě a Zákazník se zavazuje hradit Poskytovateli úplatu dle platného Ceníku poskytovaných služeb v souladu s těmito Obchodními podmínkami, včetně příloh a Smlouvy, případně i spolu se zákonným úrokem z prodlení, sjednanými smluvními pokutami a poplatky či sankčními poplatky, poplatky za výzvy, či dalších případných finančních plnění, jež jsou smluvními stranami Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, včetně příloh ujednaný pro případ porušení smluvených povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Obchodních podmínek včetně příloh ze strany Zákazníka.

## II. Definice pojmů

- 2.1. „**Agregací**“ se rozumí maximální počet Uživatelů, kteří využívají kapacitu stejné přípojky k zařízení Poskytovatele. Pokud se připojí vyšší počet Uživatelů v jeden okamžik a všichni začnou stahovat objemnější soubory, může dojít k ovlivnění rychlosti internetového připojení, když Uživatel může očekávat delší časový úsek pro získání požadovaného obsahu z internetu. Může se jednat např. o situaci, kdy v případě online televizního vysílání (tzv. live stream) může dojít k automatickému přepnutí na nižší kvalitu obrazu. Hodnota Agregace je udávána jako poměr.
- 2.2. „**Aktivací**“ se rozumí okamžik zprovoznění poskytovaných služeb.
- 2.3. „**Aktivačním poplatkem**“ se rozumí poplatek za Aktivaci zařízení (zprovoznění služeb), jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby.
- 2.4. „**Běžně dostupnou rychlostí internetu**“ se rozumí taková rychlost, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou Službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována.
- 2.5. „**Servisní kontakt**“ se rozumí soubor služeb a informací pro zákazníky dostupný pod jedním telefonním číslem prostřednictvím běžných telefonních služeb.
- 2.6. „**Doručovací adresou**“ se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících se Smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím Webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve Smlouvě.
- 2.7. „**Fakturou**“ se rozumí vyúčtování za již poskytnuté Služby či dodávky Zařízení sloužící k poskytování služby či předpis vyúčtování poskytovaných Služeb na následující Předplatné období.
- 2.8. „**Internetovými webovými stránkami**“ se rozumí internetové stránky Poskytovatele [www.matcom.cz](http://www.matcom.cz).
- 2.9. „**Instalací**“ se rozumí montáž Koncového či jiného zařízení u Zákazníka.
- 2.10. „**Instalačním poplatkem**“ se rozumí poplatek za Instalaci.
- 2.11. „**Inzerovanou rychlostí internetu**“ se rozumí rychlost stahování a vkládání, kterou Poskytovatel uvádí ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním Služby.
- 2.12. „**Klientským rozhraním**“ se rozumí elektronické úložiště spravované Poskytovatelem a přístupné Zákazníkovi prostřednictvím Webového rozhraní za použití jedinečného identifikátoru a alfanumerického hesla přidělených Poskytovatelem.
- 2.13. „**Koncovým zařízením**“ se rozumí zařízení v podobě optického převodníku či antény, které je nedílnou součástí komunikační sítě provozované Poskytovatelem a jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje své služby.
- 2.14. „**Kontaktní osoba**“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy o poskytování služeb a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy o poskytování služeb a jednotlivých Technických specifikací v rozsahu jí delegovaných kompetencí.
- 2.15. „**LAN přípojkou**“ se rozumí přípojka internetových služeb zakončená zásuvkou RJ45 v bytě či kanceláři Zákazníka.
- 2.16. „**Maximální rychlostí internetu**“ se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload), která je uvedena v Předávacím protokole v technické specifikaci Služby jako Download a Upload,

2.17. **„Minimální rychlostí internetu“** se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload). Je uvedena v Předávacím protokolu v technické specifikaci Služby jako tzv. Agregace. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek Služby.

2.18. **„Místem instalace“** se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Místo instalace je smluvními stranami sjednáno ve Smlouvě.

2.19. **„Monitoring zařízení“** je sběr informací o dostupnosti, výkonu a jiných provozních stavech technologického celku nebo zařízení dohledovými nástroji.

2.20. **„Odchylkou“** se obecně rozumí detekovaná změna výkonu Služby ve formě poklesu alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná. Rozlišuje se Velká trvalá odchylka a Velká opakující se odchylka. Odchylka může mít vliv například na online televizní vysílání (tzv. live stream), kdy v důsledku Odchylky může dojít k automatickému přepnutí obrazu na nižší kvalitu obrazu nebo k dočasnému výpadku poskytování Služby.

2.21. **„Omezením Služeb“** se rozumí zamezení aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb.

2.22. **„Oprava zařízení“** (údržba po poruše) je činnost zajišťující návrat technologického celku nebo zařízení do takového stavu, jaký byl před vznikem poruchy.

2.23. **„Oprávněný zástupce“** smluvní strany je osoba oprávněná smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu o poskytování služeb a/nebo Technickou specifikaci. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Občanského zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen druhé smluvní straně na vyžádání předložit.

2.24. **„Optickou přípojkou“** se rozumí přípojka internetových služeb po optickém kabelu do bytu Zákazníka, kde je zakončena optickým převodníkem (ONT).

2.25. **„Osobními údaji“** jsou informace, které souvisí s Zákazníkem, jehož totožnost může být přímo či nepřímo identifikována pomocí takových údajů jako je jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, adresa místa trvalého pobytu podle občanského průkazu, adresa faktického místa bydliště, doručovací adresa, e-mailová adresa, číslo bankovního účtu, číslo mobilního telefonu aj.

2.26. **„Poskytovatel“** je společnost **Martin Mareš**, IČ: 647 94 334, se sídlem Machkova 587/42, 500 11 Hradec Králové.

2.27. **„Předávací protokol“** je smluvní dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který kromě konfigurace Služby obsahuje i skutečné datum předání Služby do provozu, popř. datum změny Služby.

2.28. **„Předplatným obdobím“** se rozumí časové období, za které Zákazník hradí Poskytovateli úplatu za poskytované Služby. Není-li sjednáno jinak, je Zúčtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc

2.29. **„Přerušením Služeb“** je takové přerušení v nepřetržitém poskytování Služby, ke kterému došlo:

a) z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci;

b) z důvodu jednání (ve formě konání či opomenutí) Zákazníka, které je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;

2.30. **„Rychlostí internetu“** se rozumí rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload), když lze rozlišovat Minimální rychlost internetu, Běžnou rychlost internetu, Maximální rychlost a Inzerovanou rychlost internetu. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě.

2.31. **„Servis zařízení“** zahrnuje činnosti Opravy, Konfigurace a Správy zařízení.

2.32. **„Službou“** se rozumí služby poskytované společností **Martin Mareš**, přičemž služby poskytované Poskytovatelem (tj. společností Martin Mareš nejsou založeny na principu uplatňování

limitů pro objemy dat, nedochází ke smluvnímu omezení objemu přenesených dat po vyčerpání určitého objemu dat.

2.33. **„Smlouva o poskytování služeb“** je písemný dokument, podepsaný Oprávněnými zástupci Poskytovatele a Zákazníka, včetně příloh v dokumentu specifikovaných, které jsou jeho součástí. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu o poskytování služeb, se společně označují též jako smluvní strany.

2.34. **„Smluvními dokumenty“** se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, které upravují poskytování Služby. Jedná se o Smlouvu o poskytování služeb a další dokumenty, na které Smlouva odkazuje.

2.35. **„Smluvními podmínkami“** se rozumí Smlouva, tyto Obchodní podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran a na které Smlouva odkazuje.

2.36. **„Správa zařízení“** zahrnuje činnosti nezbytné pro zajištění bezchybného provozu technologického celku nebo zařízení v síti. Představuje především vedení provozních dokumentací, správu číselovacího plánu, adresných prostorů či kmitočtového přidělu.

2.37. **„Technická specifikace“** je součástí Smlouvy a/nebo Smluvních dokumentů a obsahuje ujednání stran charakterizující po technické stránce úroveň poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou.

2.38. **„Telefonní službou“** se rozumí specializovaná služba nabízená Poskytovatelem, tj. telefonování přes internet, tedy VOIP služba.

2.39. **„Zákazník“** je pro účely těchto Obchodních podmínek fyzická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami.

2.40. **„Uživatel“** je konečný spotřebitel Služby, využívající technologický celek či zařízení, které je předmětem Služby poskytované Zákazníkovi k účelu, pro které je tento technologický celek nebo zařízení určeno.

2.41. **„Údržba zařízení“** (preventivní údržba) je kombinace všech periodicky prováděných technických a administrativních činností vedoucích k udržení technologického celku nebo zařízení ve stavu bezporuchovém, umožňujícím mu správně plnit požadované funkce. Údržbou zařízení se rozumí též činnosti, které mají zabezpečit provozuschopnost zařízení po dobu jeho plánované životnosti.

2.42. **„Velkou opakující se odchylkou“** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.43. **„Velkou trvajícím odchylkou“** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.44. **„Věrnostním obdobím“** se rozumí období, jehož délku si Zákazník zvolil při podpisu Smlouvy o poskytování služeb a v němž je Zákazníkovi poskytována sleva ze standardní měsíční ceny Služby včetně Aktivčního poplatku, včetně případného obnovení tohoto období.

2.45. **„Vyšší mocí“** se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností Poskytovatele stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší mocí jsou považovány zejména války a živelní katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.

2.46. **„Obchodními podmínkami“** se rozumí tyto Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

2.47. **„Webovým rozhraním“** se rozumí softwarová aplikace provozovaná Poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

2.48. **„Zájemcem“** se pro účely této Smlouvy rozumí fyzická osoba, která projevila zájem o Služby Poskytovatele.

2.49. **„Zákaznické centrum“** je kontaktní místo Poskytovatele, které zajišťuje Zákazníkem definovaným osobám první úroveň podpory, přijímá jejich požadavky, zveřejňuje informace o rozsahu a aktuálním stavu poskytovaných Služeb. Umístění zákaznického centra Poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.

2.50. **„Zařízením sloužícím k užívání služby“** se rozumí přídavné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (telefonní aparát, set top box apod.)

2.51. **„Zvláštní ujednání“** je ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

2.52. **„Žádostí o poskytnutí Služby“** se rozumí část Smlouvy či následné a jednotlivé dílčí smlouvy o poskytování služeb nebo objednávka, kterou Zákazník mohl ovlivnit, a ve které Zákazník uvede zvolený typ Služby a požadované parametry.

### III. Podmínky uzavření Smlouvy

3.1. Pro uzavření a plnění Smlouvy je nutné doložit Poskytovateli osobní a identifikační údaje Zájemce o uzavření Smlouvy, a to v případě fyzické osoby, jméno, příjmení, bydliště, adresu místa instalace, datum narození, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace, v případě právnické osoby, obchodní název, identifikační číslo, sídlo, adresu místa instalace, jméno, příjmení a funkce (popř. právní titul) osoby oprávněné Smlouvu za Zákazníka uzavřít, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace. Zákazník je povinen v případě změny údajů v průběhu trvání Smlouvy o tomto neprodleně Poskytovatele písemně nebo na jeho e-mailovou adresu informovat, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

3.2. Zájemce o distanční uzavření Smlouvy je povinen sepsat a řádně vyplnit Žádost o poskytnutí Služeb v podobě internetového formuláře, umístěného na Internetové webové stránce Poskytovatele **www.matcom.cz** a odeslat ji Poskytovateli, případně se registrovat a učinit úkony nezbytné k projednání Žádosti o poskytnutí Služeb prostřednictvím Klientského rozhraní či v provozovně Poskytovatele. Zájemce je taktéž oprávněn kontaktovat Poskytovatele telefonicky přes servisní kontakt Poskytovatele. K uzavření Smlouvy je Zájemce oprávněn také osobně v provozovně Poskytovatele. V obou posledně jmenovaných případech je Zájemci poskytnuta asistence při vyplnění Žádosti o poskytnutí služeb.

3.3. Odesláním vyplněné žádosti o registraci Zájemce potvrzuje, že se řádně a v celém rozsahu seznámil s těmito Obchodními podmínkami a bez výhrad s nimi souhlasí. Zájemce je již okamžikem odeslání Žádosti o registraci těmito Obchodními podmínkami vázán.

3.4. Zájemce je povinen pravdivě sdělit Poskytovateli všechny údaje požadované dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek a tyto na požádání doložit platným občanským průkazem, cestovním pasem nebo jiným úředním dokladem totožnosti.

3.5. Poskytovatel je oprávněn si od Zájemce vyžádat doložení užívacího titulu k nemovitosti, v níž se nachází Místo instalace, to platí i kdykoli během trvání Smlouvy.

3.6. Poskytovatel je oprávněn odepřít uzavření Smlouvy, odmítnout návrh na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných Služeb nebo požadovat složení jistoty za poskytované Služby, zejména pokud je Zájemce či Zákazník v prodlení se splněním některého ze svých závazků vůči Poskytovateli, a to i tehdy, nejedná-li se o závazek z téže Smlouvy, dále pokud je Zájemce či Zákazník v exekuci nebo je proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo by uzavření Smlouvy a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s právy a chráněnými zájmy

Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít uzavření Smlouvy nebo odmítnout návrh na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných Služeb též z technických nebo provozních důvodů (zejména nedostupnost sítě Poskytovatele).

3.7. V Místě instalace je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli Instalaci a připojení Koncového bodu tak, aby Poskytovatel mohl zahájit poskytování sjednaných Služeb. V případě, že k objednání Služeb došlo ze strany Zákazníka jinak než osobním sjednáním v Zákaznickém centru Poskytovatele, je Zákazník při Instalaci nebo Aktivaci Koncového zařízení povinen uzavřít s Poskytovatelem Smluvní dokumentaci písemně a podepsat předávací protokol o předání a Instalaci nebo Aktivaci Koncového bodu.

#### **IV. Volba poskytovaných Služeb**

4.1. Poskytované služby vybírá Zákazník z aktuální a platné nabídky služeb Poskytovatele, a to po dobu trvání Smlouvy. Zákazník objednává služby elektronicky vyplněním datového formuláře umístěného na Internetových webových stránkách, Klientského rozhraní nebo prostřednictvím servisního kontaktu provozovaného Poskytovatelem nebo osobně na provozovně Poskytovatele.

4.2. Rozsah objednaných služeb je možné kdykoli za trvání smluvního vztahu rozšířit dohodou smluvních stran. Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, nabude změna Smlouvy účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření dohody o změně Smlouvy. Pro objednání některých služeb a kombinací služeb může být požadováno uzavření nové nebo další Smlouvy.

#### **V. Poskytování Služeb a Koncové zařízení**

5.1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím Koncového zařízení, a to od 1. dne následujícího po dni, ve kterém došlo k instalaci Koncového zařízení v Místě instalace, není-li Smlouvou dohodnuto pozdější datum. Toto zařízení je Koncovým bodem. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za Koncovým bodem.

5.2. V Místě instalace je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli Instalaci nebo Aktivaci a připojení Koncového bodu tak, aby Poskytovatel mohl zahájit poskytování sjednaných Služeb. Umístění Koncového zařízení dle tohoto čl. po dobu poskytování Služeb je součástí Služby.

5.3. Technická zařízení nacházející se před Koncovým bodem (včetně Koncového zařízení), jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tvoří nedílný celek. Zákazník není oprávněn do nich jakkoli zasahovat, přemísťovat je ani je jakkoli odstraňovat bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele.

5.4. Poskytovatel provede instalaci nebo aktivaci Koncového zařízení a zařízení sloužících k užívání Služby v Místě instalace uvedeném ve Smlouvě. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel s ohledem na dostatečné zabezpečení zařízení před poškozením a s ohledem na zajištění vhodných provozních podmínek. Zařízení (převodník optického vlákna) bude zpravidla umístěno ve vstupní hale či chodbě bytu nebo nebytového prostoru poblíž vstupních dveří. Zákazník je povinen poskytnout přípojné místo elektrorozvodné sítě (zásuvku) 230V/50Hz v bodě umístění Koncového zařízení a zajistit napájení tohoto zařízení po celou dobu poskytování Služby. V případě instalace antény se zařízení umístí na místo určené technikem Poskytovatele na základě dostupnosti signálu.

5.5. Zákazník může při instalaci zařízení požádat o umístění Koncového zařízení na jiné místo. Poskytovatel takové žádosti vyhoví, jestliže umístění zařízení na toto místo nebrání důležité důvody, zejména bezpečnostní nebo provozní. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli zvýšené náklady na instalaci dle platného Ceníku souvisejících služeb vzniklé umístěním Koncového zařízení na místo zvolené Zákazníkem.

5.6. Poskytovatel je oprávněn podmínit umístění Koncového zařízení na místo zvolené Zákazníkem splněním bezpečnostních požadavků za účelem ochrany zařízení před poškozením či zničením. Zákazník je povinen tyto požadavky splnit, jinak odpovídá za škody vzniklé na zařízení. Zákazník se odpovídá za škodu vzniklou na zařízení zprostí, pouze prokáže-li, že by ke škodě na zařízení došlo, i kdyby podmínky Poskytovatele splnil.

5.7. Poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v odstavci 5.3., 5.5. nebo 5.6. tohoto článku, je povinen zjednat nápravu ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Poskytovatel je dále oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty až do výše trojnásobku sjednaného měsíčního plnění, nejméně však ve výši 199,- Kč a maximálně 3.600,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.

5.8. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování Služby. Zákazník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních Zákazníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování Služby.

5.9. Zákazník se zavazuje kontrolovat pravidelně technický stav Koncového zařízení a v případě podezření na poškození či zjištění neobvyklého stavu zařízení (nadměrné zahřívání, jiskření, apod.) odpojit zařízení od elektrické sítě a neprodleně o tom informovat Poskytovatele.

5.10. Zahájení poskytování objednaných Služeb může Poskytovatel podmínit zaplacením Aktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem nebo dle Smlouvy. Poskytovatel může poskytnout Zákazníkovi slevu z Aktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem v závislosti na době, na kterou bude Smlouva uzavřena či dle aktuální individuální propagační akce Poskytovatele.

5.11. Při zániku smluvního vztahu je Zákazník povinen na vlastní náklady vrátit Poskytovateli Koncové zařízení ve stavu odpovídajícím jeho řádnému užívání, tzn. nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství na adrese Zákaznického centra Poskytovatele. Při manipulaci s Koncovým zařízením je Zákazník povinen postupovat v souladu s pokyny Poskytovatele. V případě porušení povinností dle tohoto odstavce a/nebo při nevrácení Koncového zařízení ve lhůtě jednoho týdne od ukončení Smlouvy, vzniká Poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, pokud taková způsobená škoda převyšuje uhrazenou smluvní pokutu. Je-li Koncové zařízení pronajato, nájemní vztah vč. povinnosti hradit nájemné nezanikne, dokud Zákazník Poskytovateli písemně neoznámí, že zařízení je zničeno, poškozeno či že je nevrátí, nebo dokud Poskytovatel nájemní smlouvu nevypraví. Na žádost Zákazníka provede Poskytovatel demontáž Koncového zařízení za úplat, která je stanovena platným Ceníkem souvisejících služeb.

## **VI. Jiné Koncové zařízení sloužící k poskytování Služby**

6.1. Zákazník má právo využívat též jiné Koncové zařízení podle svého vlastního výběru, a to za předpokladu, že Koncové zařízení je svými technickými parametry vyhovující pro odběr dané Služby tak, aby mohly být dodrženy všechny parametry nabízené Služby. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí Poskytovatel Zákazníkovi zařízení sloužící k užívání Služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Obchodních podmínek, a to na základě vyplněného formuláře (předávacího protokolu) o poskytnutí Koncového zařízení, podepsaného oběma smluvními stranami. Zapůjčení zařízení může Poskytovatel podmínit zaplacením manipulačního poplatku či pravidelným hrazením nájemného ve výši stanovené platným Ceníkem souvisejících služeb (v takovém případě se jedná o smluvní vztah nájmu). Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované Služby.

6.2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, Zákazník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.

6.3. Zákazník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak.

6.4. Zákazník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k poškození či nadměrnému opotřebením zapůjčeného zařízení (zejména poškození povrchu zařízení). Zákazník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nespĺňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami. Účelem tohoto ujednání je zajistit, aby Poskytovatel mohl po vrácení zařízení Zákazníkem používat toto zařízení ve své další podnikatelské činnosti např. zapůjčením jinému uživateli.

6.5. Zákazník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena včetně předávacího protokolu, a dodržovat pokyny v tomto

návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Zákazník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení Zákazníkem nebo jinými osobami, kterým Zákazník umožnil přístup k zařízením, odpovídá Zákazník za škodu na zařízeních vzniklou.

6.6. V případě porušení povinnosti uvedené v předchozím odstavci, na základě nichž vznikne na zařízení jakákoli škoda, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, pokud taková způsobená škoda převyšuje uhrazenou smluvní pokutu.

6.7. Zákazník se zavazuje kontrolovat pravidelně technický stav jiného Koncového zařízení a v případě podezření na poškození či zjištění neobvyklého stavu zařízení (nadměrné zahřívání, jiskření, apod.) odpojit zařízení od elektrické sítě. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení a jeho neobvyklý stav či projevy je Zákazník povinen nahlásit Poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závady na zařízení odstraní nebo Zákazníkovi zapůjčí zařízení jiné. Zákazník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu, která by Zákazníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Porucha zapůjčeného zařízení není rovněž důvodem pro poskytnutí slevy za poskytované Služby, což Zákazník bere na vědomí.

6.8. Zákazník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení Zákazníkem, a to na základě zvláštní dohody.

6.9. Zákazník je povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od skončení účinnosti Smlouvy bez ohledu na způsob, jakým byla Smlouva ukončena.

6.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže Zákazník vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Zákazník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž Zákazník nevyužívá nadále Službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Zákazník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání Služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno.

6.11. Zákazník je povinen zapůjčené zařízení vrátit ve stavu odpovídajícím řádnému užívání, nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání). Zákazník zapůjčené zařízení vrátí na adresu Zákaznického centra Poskytovatele. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese Zákazník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení Poskytovateli nese Zákazník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele na adresu Zákaznického centra. Poskytovatel je oprávněn odeprít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže Zákazník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.

6.12. Nesplní-li Zákazník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé nevrácené zařízení.

## **VII. Užívání poskytovaných Služeb**

7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své Služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících Smluvních dokumentech. V případě internetových datových služeb je kvalita Služeb definována zejména nepřetržitou dostupností, maximální (inzerovanou), běžně dostupnou a minimální garantovanou rychlostí datových toků. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na oprávněné omezení či přerušení poskytování Služeb dle těchto Obchodních podmínek.

7.2. Zákazník se zavazuje užívat poskytované Služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky a výlučně pro své osobní potřeby, případně potřeby vlastního drobného podnikání či neziskové činnosti. Zákazník však není oprávněn umožnit využívání poskytovaných Služeb třetím osobám, vyjma osob, které s Zákazníkem sdílejí společnou domácnost.

7.3. Zákazník se dále zavazuje, že poskytované Služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti, nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě, nebude nijak měnit nastavení Koncových zařízení, nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují



obecně závazným předpisům a Smluvním podmínkám, nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí Poskytovatele i třetích osob.

7.4. Porušení ujednání v článku VII. odst. 7.2. této Smlouvy představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti dle čl. VII. odst. 7.2. této Smlouvy. V případě porušení povinnosti dle čl. VII. odst. 7. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč. Právo Poskytovatele na náhradu škody zůstává uhrazením smluvní pokuty nedotčeno v plném rozsahu.

### **VIII. Vady poskytovaných Služeb a jejich reklamace**

8.1. Služba je poskytnuta vadně, nemůže-li Zákazník z důvodu ležících na straně Poskytovatele užívat objednané Služby ve Smlouvou sjednané kvalitě, může-li tyto Služby užívat jen omezeně či dochází – li v případě Zákazníka, který je spotřebitel, k Odchylkám (dále jen „**Vady**“). Vadou poskytované služby není vada, jejíž příčina vznikla za Koncovým zařízením, přerušením napájení Koncového zařízení.

8.2. Reklamaci je Zákazník povinen u Poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí Vadu Služby. Veškeré Vady a výpadky Služby je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli prostřednictvím Webového rozhraní nebo – jde-li o spotřebitele – dalšími způsoby uvedenými v Reklamačním řádu.

8.3. Poskytovatel Zákazníka bezodkladně vyrozumí o příčině výpadku či Vady, pokud mu tyto příčiny jsou známy, a o předběžné lhůtě, během níž je možné Vadu odstranit.

8.4. Poskytovatel Vadu odstraní na své náklady dle své volby s přihlédnutím k povaze poskytované Služby buď tak, že obnoví dodávku původní Služby nebo po projednání s Zákazníkem poskytne Službu náhradní.

8.5. Vady vzniklé přímo u Poskytovatele Poskytovatel odstraní co nejdříve v souladu se Smlouvou a Obchodními podmínkami, Vady vzniklé u třetích subjektů Poskytovatel ohlásí u těchto subjektů a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.

8.6. Náklady na odstranění Vady nese Poskytovatel vyjma případů, kdy jde o nedůvodnou reklamaci a Vada vznikla zaviněním Zákazníka nebo třetí osoby z důvodů na straně Zákazníka, které Zákazník umožnil využívání Služby nebo přístup k zařízením potřebným k využívání Služby.

8.7. V případě, kdy Zákazník mohl využívat objednanou Službu v důsledku Vady jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro Vadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu z ceny poskytované Služby. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované Služby za období ode dne následujícího po nahlášení Vady až do dne jejího odstranění.

8.8. Nárok na slevu Zákazník uplatňuje prostřednictvím Webového rozhraní, písemně nebo ústně na adrese Zákaznického centra. Pokud svůj nárok na slevu na adrese Zákaznického centra uplatnil ústně, pak pověřený zaměstnanec Poskytovatele sepíše s Zákazníkem protokol o tomto nároku. Nárok je třeba uplatnit ve lhůtě dvou (2) měsíců ode dne odstranění Vady, jinak zaniká. Nárok na slevu nevzniká, pokud byla Zákazníkovi poskytnuta adekvátní náhradní Služba.

8.9. Poskytovatel rozhodne o uplatněné reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li Poskytovatel reklamaci služby zcela nebo zčásti, vyrozumí Zákazníka o výši slevy, která mu náleží. Zákazník je oprávněn snížit o tuto částku svou následující platbu za Služby.

8.10. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytované Služby, a to i v důsledku Vad.

8.11. Podrobnosti při uplatnění reklamace, jde-li o Zákazníka - spotřebitele, stanoví Reklamační řád.

### **IX. Servisní služby**

9.1. Poskytovatel na své náklady odstraní Vady a poruchy zařízení znemožňující Zákazníkovi zcela či zčásti užívání Služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá Zákazník, a to do 5 pracovních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke Koncovému zařízení, přerušení dodávky elektrické energie apod. Existují-li takové objektivní důvody, prodlužuje se o dobu jejich trvání lhůta Poskytovatele k odstranění vad.

9.2. Vady na technických zařízeních až po Koncové místo odstraní Poskytovatel v Místě instalace. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke Koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání Služby.

9.3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování Služby zapůjčených Zákazníkovi Poskytovatelem odstraní Poskytovatel v místě svého Zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.

9.4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá Zákazník, odstraní Poskytovatel za úplaty ve výši stanovené platným Ceníkem souvisejících služeb.

9.5. Poskytovatel poskytuje též na své zákaznické lince zákaznickou podporu v základním rozsahu, pokud jde o drobné zásahy nevyžadující fyzický přístup Poskytovatele ke Koncovému zařízení. Zákazník je povinen dbát pokynů sdělených mu pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím servisního kontaktu.

## **X. Cena za poskytované Služby a její vyúčtování**

10.1. Zákazník se zavazuje zaplatit Poskytovateli úhradu za poskytované Služby ve výši dle platného Ceníku a způsobem sjednaným ve Smlouvě, a to na základě Faktury, vystavené Poskytovatelem na následující Předplatné období, ve kterém bude Služba poskytována. Platný Ceník, Ceník souvisejících služeb včetně aktuální nabídky Služeb je uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele.

10.2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných Služeb paušální částkou za příslušné období, je Zákazník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných Služeb nejméně 10 dní před začátkem příslušného kalendářního měsíce.

10.3. Při zřízení nové Služby uhradí Zákazník úplatu ve výši jedné třicetiny za každý den zbývající do začátku příštího Předplatného období ode dne následujícího po dni Aktivace Služby, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejpozději do 15 dnů od Aktivace Služby se splatností uvedené na faktuře.

10.4. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných plateb za poskytované Služby na základě Smlouvy, Obchodních podmínek a Ceníku nezávisle na tom, zda Zákazník skutečně využíval sjednané Služby.

10.5. Zákazník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu a na číslo účtu Poskytovatele uvedeného na Faktuře. Za dohledání nesprávně označené platby může Poskytovatel požadovat zaplacení administrativního poplatku ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu. Smluvní strany se dohodly, že platby Zákazníka svou výši přesahující výši plateb, k jejichž úhradě je Zákazník povinen dle příslušné Faktury, budou ponechány na účtu Poskytovatele jako předplacená záloha na budoucí Služby, pokud rozdíl nepřesahuje částku odpovídající výši pravidelné měsíční úhrady Poskytovatele.

10.6. Fakturu za poskytnuté služby Poskytovatel Zákazníkovi zašle v elektronické podobě na fakturační e-mail uvedený ve Smlouvě, pokud se strany nedohodly jinak. Na písemnou žádost Zákazníka a dále v případech, kdy Zákazník neuvedl svou platnou adresu elektronické pošty, je Poskytovatel oprávněn zasílat tištěnou fakturu. Tištěná faktura podléhá zpoplatnění dle platného Ceníku souvisejících služeb. Faktura bude Zákazníkovi zaslána vždy nejpozději 15 dnů před zahájením následujícího Předplatného období.

11.1. Ve Smlouvě se Zákazník a Poskytovatel mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb, nebo jako jednorázová sleva z Aktivačního poplatku nebo sleva z Instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou je dohodnuta ve Smlouvě.

Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl standardní ceny uvedené v ceníku platného v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.

11.2. Nárok na slevu Zákazníku vznikne, pokud:

- a) je sleva dohodnuta ve Smlouvě a
- b) Zákazník řádně užívá Službu po celé Věrnostní období uveden ve Smlouvě na stejném nebo dražším tarifu dle aktuálního ceníku.
- c) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy (čl. XVIII) a
- d) Zákazník neporušil Smlouvu způsoby, kvůli kterým Poskytovatel může omezit či přerušit Služby (čl. XVI).

Nárok na slevu Zákazníkovi vznikne v momentě, kdy Zákazník současně splňuje všechny uvedené podmínky po celou dobu Věrnostního období. Pokud se tak nestane, Poskytovatel zašle Zákazníkovi opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje za celé Věrnostní období za poskytnutou Službu cenu či Aktivační nebo Instalační poplatek v plné výši, jak byla uvedena v ceníku platném v době uzavření Smlouvy, nebo k datu obnovení Věrnostního období.

11.3. Věrnostní období bude u každé Služby automaticky nahrazeno po svém ukončení novým Věrnostním obdobím o stejné délce, pokud Zákazník nesdělí Poskytovateli, že s obnovením Věrnostního období nesouhlasí nejméně 15 dnů před uplynutím účinnosti aktuálního Věrnostního období. Datum skončení aktuálního Věrnostního období pro danou Službu bude uvedeno na faktuře.

11.4. Věrnostní období jednotlivých Služeb jsou na sobě nezávislá a běží od data aktivace služby. Pokud Zákazník užívá dvě služby s věrnostní cenou a rozhodne se jednu z nich ukončit, Věrnostní období u jiné Služby poběží bez přerušení.

11.5. V průběhu Věrnostního období může Zákazník přejít na Službu s dražším tarifem v rámci věrnostního portfolia a Věrnostní období v takovém případě poběží bez přerušení. Přejít Zákazníka na Službu s levnějším tarifem v rámci věrnostního portfolia ukončí běh věrnostního období a Poskytovatel Zákazníkovi vystaví opravné vyúčtování ceny s doúčtováním poskytnuté slevy za Službu za každý měsíc, kdy byly Služba v aktuálním Věrnostním období poskytována.

11.6. Pokud se Zákazník rozhodne, že již nadále nechce využívat věrnostních výhod, můžete kdykoli přejít na standardní cenu Služeb dle ceníku, avšak vždy k počátku kalendářního měsíce. V takovém případě dojde k ukončení běhu Věrnostního období a Poskytovatel je oprávněn vystavit opravné vyúčtování ceny s doúčtováním poskytnuté slevy za Službu z a každý měsíc, kdy byly Služba v aktuálním věrnostním období poskytována.

## **XII. Jistota**

12.1. Poskytovatel je oprávněn žádat složení jistoty v opodstatněných případech hrozícího nebo existujícího finančního rizika na straně Zákazníka. V případě nesložení požadované jistoty je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrhovanou změnu Smlouvy či omezit nebo přerušit poskytované Služby. Výše jistoty zpravidla činí trojnásobek pravidelného měsíčního plnění.

12.2. Poskytovatel je oprávněn, nikoliv však povinen, použít jistotu na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem.

12.3. Pokud nedojde k vyčerpání jistoty, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi nevyčerpanou jistotu po ukončení poskytování Služby, a to do 14 pracovních dní ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

## **XIII. Reklamacie vyúčtování**

13.1. Námitky směřující proti vystavené Faktuře je Zákazník oprávněn uplatnit pouze přímo u Poskytovatele. Reklamací vyúčtování ceny je Zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny – Faktury za poskytnutou Službu,

jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad (dále též jen „ČTÚ“).

13.2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamacie.

13.3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny na účet Zákazníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamacie.

#### **XIV. Opožděné placení za poskytované Služby**

14.1. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované Služby, Poskytovatel Zákazníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění, která nesmí být kratší než sedm (7) kalendářních dnů. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn omezit Zákazníkovi přístup k objednaným Službám nebo poskytování Služeb dočasně přerušit. Povinnost Zákazníka hradit úplatu za poskytované Služby zůstává nedotčena.

14.2. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením vyúčtované ceny je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

14.3. Přesáhne-li doba prodlení Zákazníka se zaplacením úhrady za poskytnuté Služby třicet (30) dní, je Poskytovatel oprávněn požadovat vedle smluvního úroku dle předchozího odstavce též smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.

14.4. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích dle Ceníku.

14.5. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení. Zákazník je povinen jednat s touto osobou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

14.6. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Zákazníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek, a to dle platného Ceníku souvisejících služeb.

#### **XV. Hromadné omezení provozu sítě a omezení rychlosti Služby**

15.1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných Služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.

15.2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit či dočasně přerušit poskytování sjednaných Služeb. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení sítě hrozí nebezpečí přetížení sítě. Lze-li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní Poskytovatel Zákazníka na plánované výpadky poskytované Služby emailem nebo SMS zprávou či jiným vhodným způsobem. Takové omezení nebude mít dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

15.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných Služeb.

15.4. Poskytovatel uplatňuje Agregaci, a to v případě LAN přípojky v poměru 1:10, není – li u konkrétního tarifu uvedeno jinak. To znamená, že Poskytovatel garantuje Uživateli alespoň desetiprocentní (10%) rychlost přípojky z rychlosti maximální. Agregace se uplatňuje pouze v případě připojení prostřednictvím LAN přípojek (rozvodů). V případě Optické přípojky se Agregace neuplatňuje, v případě Optické přípojky nedochází k poklesu (omezení) rychlosti internetového připojení. U LAN přípojky se Agregace může uplatňovat v denní špičce, v závislosti na vytížení linky, tj. ve všední dny obvykle v období od 17:00 do 21:00 hodin.

15.5. Omezení provozu sítě a omezení rychlosti Služby dle tohoto článku mohou ovlivnit využívání internetového obsahu, aplikací a služeb poskytovaných jinými poskytovateli, a to tak, že tento obsah, aplikace nebo služby budou běžet pomaleji nebo dojde k jejich úplnému, dočasnému výpadku (nemožnosti užívání).

## **XVI. Omezení a přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi**

16.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb nebo omezit Zákazníkovi přístup k těmto Službám, dozví-li se, že Zákazník objednané Služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a Zákazník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění bez toho, aby takovéto zastavení, přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.

16.2. Poskytovatel je oprávněn omezit přístup Zákazníka k poskytovaným Službám zamezením aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb, je-li Zákazník v prodlení se zaplacením úhrady za poskytované Služby dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, přestože jej Poskytovatel na prodlení upozornil a poskytl Zákazníkovi náhradní lhůtu k plnění, která není kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Při omezení Služeb v tomto případě je Zákazník i nadále povinen platit úhradu za Služby v plné výši.

16.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb, nezřídit Zákazníkovi aktivní přístup ke Službě nebo s Zákazníkem ukončit smluvní vztah v případě, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením dvou po sobě jdoucích Faktur po lhůtě splatnosti nebo je Zákazník v prodlení s úhradou nejméně 3 jakýchkoli Faktur. Přerušení poskytování Služeb z těchto důvodů nezabavuje Zákazníka povinnosti platit úhradu za poskytované Služby v plné výši až do okamžiku ukončení Smlouvy.

16.4. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb vznikne-li důvodné podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů či nejsou-li splněny podmínky pro poskytování Služeb bez toho, aby takovéto zastavení, přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.

16.5. Poskytovatel poskytování Služby na žádost Zákazníka služby obnoví, jestliže důvod přerušení či omezení poskytování Služby pomine. Obnovené poskytování Služby může být podrobena zaplacením manipulačního poplatku. Jeho výši stanoví Ceník souvisejících služeb – viz reaktivace služby.

16.6. Poskytovatel je oprávněn poskytování Služeb dočasně včetně fakturace přerušit, a to na základě písemné a odůvodněné žádosti Zákazníka, avšak pouze v případě, kdy tato žádost bude zaslána Poskytovateli v dostatečném předstihu nejméně 30 dní před požadovaným přerušením Služby.

16.7. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně dlouhou dobu v potřebném rozsahu přerušit, resp. omezit poskytování Služeb bez toho, aby se takovéto přerušení nebo omezení považovalo za jakékoliv porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, a to zejména z důvodu dodržování veřejného pořádku nebo plnění veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, z důvodu krizových situací a též za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám zařízení, prostřednictvím kterých je Služba poskytována nebo prací potřebných k zabránění vzniku vad v těchto zařízeních nebo z důvodu vyšší moci. Přerušením nebo omezením poskytování Služeb dle tohoto bodu Poskytovatel nebude v prodlení, ani jinak neporuší své povinnosti vůči Uživateli.

16.8. Omezení či přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi dle tohoto článku mohou ovlivnit využívání internetového obsahu, aplikací a služeb poskytovaných jinými poskytovateli, a to tak, že u tohoto obsahu, aplikací nebo služeb dojde k jejich výpadku (nemožnosti užívání).

## **XVII. Odpovědnost za přenášené informace**

17.1. Poskytovatel má právo požadovat od Zákazníka sjednání nápravy v případě, že obdrží stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového nebo informačního systému dostupného přes Poskytovatele na to, že Zákazník porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená.

17.2. Poskytovatel nenesé odpovědnost za datovou bezpečnost Zákazníkového informačního systému, za funkčnost zařízení, jež nejsou součástí poskytovaných Služeb a která Zákazník užívá pro zajištění přístupu k Internetu a za funkčnost částí sítě Internet provozovaných jinými provozovateli.

17.3. Poskytovatel nenesé jakoukoliv odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných třetími stranami a za obsah informací zveřejňovaných Zákazníkem.

### **XVIII. Trvání Smlouvy a její ukončení**

18.1. Není-li ve Smlouvě sjednáno něco jiného, je Smlouva uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím posledního celého kalendářního měsíce, dle délky smluvního vztahu, na kterou byla Smlouva uzavřena. Přesná délka smluvního vztahu (počet měsíců) je specifikována ve Smlouvě. Smluvní vztah zaniká vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.

18.2. Poskytovatel bude nejpozději jeden (1) měsíc před ukončením Smlouvy informovat Zákazníka o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Nesdělí-li Zákazník prokazatelně svůj souhlas s tím, aby Smlouva byla prodloužena opět na dobu určitou, nejpozději poslední den trvání smluvního vztahu, pak platí, že se Smlouva automaticky prodlužuje na dobu neurčitou. Při prodloužení smluvního vztahu je smluvní vztah podřízen Ceníku platnému ke dni prodloužení Smlouvy.

18.3. Při ukončení Smlouvy podle bodu 18. 1. v případě, že je místo Smlouvy původní uzavřena s Zákazníkem nebo s osobou žijící s ním ve společné domácnosti (např. manžel, manželka, druh, družka, partner, potomci) Smlouva nová se stejným nebo vyšším celkovým plněním, nehradí Zákazník žádné Aktivační poplatky.

18.4. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.

18.5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností:

- a) jestliže Poskytovatel pozbude oprávnění poskytovat objednané Služby,
- b) jestliže bude na Zákazníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení,
- c) jestliže je Zákazník v prodlení se zaplacením nejméně dvou po sobě jdoucích úhrad za poskytnuté Služby po lhůtě jejich splatnosti i poté, co jej Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení, ne kratší než jeden týden,
- d) jestli Zákazník neuhradil v průběhu trvání Smlouvy 3 jakékoli vystavené faktury ve lhůtě jejich splatnosti a Poskytovatel na tuto skutečnost Zákazníka upozornil,
- e) jestliže Zákazník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti,
- f) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele, které Poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nebude mezi stranami dohodnuto jinak,
- g) jestli Zákazník neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména pokud Zákazník neumožnil instalaci Koncového zařízení v Místě instalace nebo vlastník domu v Místě instalace neposkytne souhlas nebo neumožní umístění zařízení potřebného pro poskytování služeb.

18.6. Zákazník je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit pro případ, že Poskytovatel přestane neoprávněně poskytovat Služby déle než 15 dní.

18.7. Zákazník je dále oprávněn Smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelně za Služby hrazených cen učiněnou Poskytovatelem.

18.8. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu i bez udání důvodu, a to i tehdy, byla-li uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být písemná a doručena Poskytovateli na jeho doručovací adresu v souladu se Obchodními podmínkami.

18.9. Smluvní strany sjednávají, že výpovědní doba, není-li sjednána doba kratší, činí třicet (30) dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena. V případě, že Zákazník neoznačí, kterou Službu vypovídá nebo naopak označí všechny odebírané Služby, platí, že vypovídá celou Smlouvu, jinak platí, že vypovídá jen ty Služby, které v písemné výpovědi označil.

18.10. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi pravidelné platby za Služby, popř. jiné poplatky dle Smlouvy, a aktuálně platného Ceníku a Zákazník je povinen takové platby řádně hradit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků, smluvních pokut, úroků z prodlení a náhrad škod vzniklých na základě Smlouvy a po dobu jejího trvání.

18.11. Vypoví-li Zákazník Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, je povinen zaplatit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu mezi výší slevy z Aktivačního poplatku, která byla Zákazníkovi při uzavření Smlouvy na dobu určitou případně poskytnuta a výší slevy alikvotně odpovídající době, po kterou Zákazník objednanou službu skutečně užíval, a dále uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu všech měsíčních peněžitých plnění Zákazníka za období zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy a to dle Ceníku platného ke dni uzavření Smlouvy. Zákazník je dále povinen vrátit řádně veškerá poskytnutá zařízení.

18.12. Na písemnou žádost Zákazníka je Poskytovatel povinen vždy sdělit celkovou a přesnou výši dlužné částky vzniklé předčasným ukončením Smlouvy na dobu určitou.

18.13. V případě prodlení Zákazníka se splněním některé z povinností dle předešlého odstavce je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

18.14. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Zákazník Poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí Poskytovatele uvést v omyl. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Služby užívá jiná osoba odlišná od Zákazníka bez souhlasu Poskytovatele, vyjma osob, které s Zákazníkem sdílejí společnou domácnost.

18.15. Jde-li o Smlouvu s Zákazníkem v postavení spotřebitele, která byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání či prostřednictvím komunikace na dálku (distančním způsobem) je Uživatel oprávněn odstoupit od takové Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli smluvní sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Poskytovatel taktéž Zákazníka - spotřebitele v dostatečném předstihu informoval o podmínkách a postupech pro případné uplatnění tohoto práva, tj. odstoupení od smluvního vztahu s Poskytovatelem, a to písemným odstoupením doručeným na adresu Poskytovatele, když vzorový formulář pro odstoupení je na webové stránce Poskytovatele. Pokud nedojde k odstoupení od Smlouvy Zákazníkem - spotřebitelem v rámci tímto odstavcem stanovené lhůty, zůstává Smlouva platnou a účinnou.

18.16. Zákazník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy pro případ, že by Poskytovatel na výslovnou žádost Zákazníka zahájil poskytování Služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení nebo Zákazník - spotřebitel již za tyto Služby uhradil vyúčtovanou cenu.

18.17. Zákazník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy v případě, jedná-li se o Službu, která byla již provedena s jeho souhlasem podle §1837 písm. a).

18.18. Zákazník je oprávněn navrhnout Poskytovateli uzavření dohody o předčasném ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel není povinen návrh Zákazníka přijmout nebo může podmínit přijetí návrhu zaplacením přiměřeného odstupného.

18.19. Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění povinností vyplývajících ze Smluvních dokumentů.

18.20. V případě úmrtí Zákazníka po předložení úmrtního listu nebo čestného prohlášení pozůstalých zaniká smluvní vztah dnem smrti Zákazníka. Využívaly-li však osoby, které se zemřelým Zákazníkem sdílely domácnost, Služby i po smrti Zákazníka, jsou povinny tyto Služby Poskytovateli uhradit z titulu bezdůvodného obohacení.

## **XIX. Komunikace smluvních stran**

19.1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím Webového rozhraní či e-mailem.

19.2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti Poskytovatele, ke Službám poskytovaným Poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám jsou odesílány na email Zákazníka či SMS zprávou na mobilní telefon Zákazníka.

19.3. Sdělení týkající se pouze Zákazníka doručuje Poskytovatel elektronicky na jeho e-mailovou adresu. Zásilka se považuje za doručenou okamžikem odesláním, nejpozději však desátým dnem od odeslání e-mailu.

19.4. V případě požadavku Zákazníka na změnu či rozšíření Služeb komunikuje Zákazník s Poskytovatelem přednostně telefonicky na servisní kontakt, písemně prostřednictvím e-mailu či doručovací adresy Poskytovatele.

19.5. Zásilky zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na adresu, kterou za tímto účelem uvedly ve Smlouvě. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenou i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího prokazatelného odeslání.

## **XX. Ochrana osobních údajů**

Zpracování osobních údajů se řídí 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 (GDPR) a navazujícími zákony České republiky. Informace pro Zákazníky o zpracování osobních údajů (zahrnující mj. rozsah, účel a dobu zpracování, a dále přehled práv Zákazníka a možnosti jejich uplatnění) jsou k dispozici v samostatném dokumentu „Informace pro zákazníky o zpracování osobních údajů“ dostupném na [www.matcom.cz](http://www.matcom.cz) a v kontaktním místě společnosti Martin Mareš.

## **XXI. Řešení sporů**

21.1. Pokud je Zákazník spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Mimosoudní řešení sporů je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou v rámci občanského soudního řízení.

21.2. Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vyplývající ze Smlouvy (tzv. účastnické spory) řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad (ČTÚ), Sokolovská 219, Praha 9, PSČ: 190 00, tel. 224 004 647, v řízení vedeném podle ustanovení § 129 Zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran. Více na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

21.3. Smluvní strany se dohodly, že spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, jejichž řešení zákon nesvěřuje ČTÚ, bude dle sídla Poskytovatele řešit Okresní soud v Hradci Králové.

21.4. Pokud Zákazník není spokojen s řešením jeho reklamace Poskytovatelem, mimo jiné též ve věci trvalé nebo pravidelně se opakující Odchytky skutečného výkonu Služby, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, může se obrátit na ČTÚ v rámci řízení o námitkách Zákazníka proti vyřízení reklamace v elektronických komunikacích. Více na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), kde jsou též uvedeny další možnosti, kam se může Zákazník – spotřebitel obrátit se svými podněty v oblasti telekomunikací.

## **XXII. Změna smluvních podmínek**

22.1. Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn změnit Smlouvu, Obchodní podmínky a Smluvní dokumenty či jejich část, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti smluvních stran a kvalitu služeb. Poskytovatel je oprávněn k takovým změnám zejména v případě změny právních předpisů, změny rozhodovací a výkladové praxe příslušných státních orgánů a orgánů EU, zavedení nových služeb a technologií, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, makroekonomických změn v ČR, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z důvodu technických, provozních, organizačních nebo jiných důvodů na straně Poskytovatele. Poskytovatel zveřejní znění změn a doplňků nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti změn ve všech provozovnách a způsobem umožňujícím dálkový přístup. O uveřejnění informuje Poskytovatel Zákazníka způsobem sjednaným ve Smlouvě pro zasílání



vyúčtování, jinak e-mailem. Poskytovatel je oprávněn informaci spojit s vyúčtováním úhrady Služeb. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Zákazníka způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu odstoupením ke dni nabytí účinnosti navrhovaných změn, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Zákazník akceptovat. Pokud Zákazník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy či Obchodních podmínek závazným, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění. Právo Zákazníka předčasně ukončit Smlouvu dle tohoto článku nevzniká, pokud dojde ke změně Smluvních dokumentů na základě změny právní úpravy nebo úředním rozhodnutím.

22.2. Ke změně smluvního vztahu dojde rovněž v okamžiku, kdy si Uživatel zvolí v souladu s těmito Obchodními podmínkami vedle stávajících též další Služby a zaplatí příslušnou cenu pro další zvolenou Službu podle aktuálně platného Ceníku.

22.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny těchto Obchodních podmínek a/nebo Ceníku, byl-li Zákazník řádně informován dle odst. 22.1. projevuje Uživatel souhlas s jejich změnou tím, že bude pokračovat ve využívání Služby za účinnosti takto změněných podmínek a/nebo Ceníku a neučiní v souladu s těmito Obchodními podmínkami žádný úkon směřující k ukončení smluvního vztahu.

### **XXIII. Závěrečná ustanovení**

23.1. Tyto Obchodní podmínky byly zveřejněny a jsou platné od 01.01.2021 pro Smlouvy uzavřené od tohoto data. Pro Smlouvy uzavřené dříve jsou tyto Obchodní podmínky platné od 01.01.2021. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. XXII. Tyto Obchodní podmínky nahrazují ode dne jejich plné platnosti Všeobecné obchodní podmínky platné od 01.09.2018, jakož i všechny jejich předchozí verze.

23.2. Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele.

23.3. Obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí každé uzavřené Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a Obchodními podmínkami má přednost ujednání ve Smlouvě.

23.4. Zákazník nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Práva a povinnost ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

23.5. Právní vztahy mezi smluvními stranami, které jsou založeny Smlouvou, které však Smlouva výslovně neupravuje, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky, zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o elektronických komunikacích. Smlouvy uzavřené před 01.01.2014 se podřizují právní úpravě Občanského zákoníku.

23.6. V případě, že některá z ustanovení Smlouvy a/nebo Obchodních podmínek jsou neplatná, nezákonná či zdánlivá, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy a Obchodních podmínek. Neplatná či zdánlivá ustanovení se nahradí ustanoveními platných právních předpisů České republiky, které jsou svým obsahem a účelem nejbližší obsahu Smlouvy a Obchodních podmínek.

23.7. Pokud ze Smlouvy nevyplývá něco jiného, Smlouvu je možné měnit jen na základě písemných změn a dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.

23.8. Uživatel odesláním Žádosti o poskytnutí služeb potvrzuje, že si tyto Obchodní podmínky pozorně přečetl, všechny jejich ustanovení jsou mu jasné a srozumitelné, těmito podmínkám v celém jejich rozsahu porozuměl a souhlasí s nimi.

**Zákazník svým podpisem potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito Obchodními podmínkami.** (Případná absence podpisu není důkazem opaku a nemá vliv na platnost uzavřené Smlouvy – závaznost těchto OP a seznámení se s nimi Zákazník stvrzuje též ve Smlouvě.)

**Datum:** ..... **Podpis Zákazníka:** .....