

**ČLÁNEK 1 DEFINICE POJMŮ**

- 1.1 Pro účely tohoto dokumentu mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1 Ceník: položkový ceník či oddělené ceníky, zejména služeb el. komunikací a dalších doplňkových služeb, cen zařízení, poplatků souvisejících se Smlouvou atp.;
- 1.1.2 ČTÚ: Český telekomunikační úřad, internetové stránky <http://www.ctu.cz>;
- 1.1.3 Definovaný uživatel: právními předpisy vymezená skupina Uživatelů, jimž jsou přiznávána zvláštní práva z titulu ochrany slabší strany; Definovaným uživatelem je spotřebitel a fyzická osoba podnikající;
- 1.1.4 OZ: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.1.5 Provozovatel: provozovatel vysílání IPTV – viz čl. 4.1 VOP;
- 1.1.6 Služby: veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a to zejména připojení k Internetu, IPTV a s nimi spojené další doplňkové služby a servisní služby;
- 1.1.7 Účastník: každá osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu;
- 1.1.8 Uživatel: osoba, která odebírá od Poskytovatele Služby za podmínek stanovených VOP a Smlouvou;
- 1.1.9 Web: internetové stránky Poskytovatele dostupné z [www.turbonet.cz](http://www.turbonet.cz);
- 1.1.10 ZEK: zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.11 Zákaznické centrum: místo pro realizaci styku Poskytovatele s Uživateli na adrese Turbonet s.r.o., Zátíší 1958, 688 01 Uherský Brod, tel. +420 775 570 530, e-mail: [info@turbonet.cz](mailto:info@turbonet.cz); aktuální kontaktní údaje jsou vždy uvedeny na Webu.

**ČLÁNEK 2 ÚVODNÍ USTANOVENÍ, SLUŽBY**

- 2.1 Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“) upravují podmínky a postup při poskytování Služeb poskytovatelem, společností **Turbonet s.r.o.**, se sídlem Uherský Brod, Zátíší 1958, PSČ 688 01, IČ: 28287983, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, pod spisovou značkou C 58794 (dále jen „Poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 2566 a se ZEK, Účastníkům a Uživatelům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a dodatků k této Smlouvě (dále jen „Dodatky“), postup při uzavírání, změně či ukončení Smlouvy, jakož i některé provozní podmínky při poskytování Služeb.
- 2.2 Poskytovatel poskytuje vedle služeb el. komunikací i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. Není-li v těchto VOP, na Webu nebo v Ceníku výslovně uvedeno, že konkrétní Služba je zdarma, pak platí, že je zpoplatněna. Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb vč. jejich popisu a dalších informací je k dispozici na Webu.
- 2.3 Konkrétní Službu poskytovanou Poskytovatelem Uživateli definuje Smlouva.
- 2.4 Poskytovatel neposkytuje Službu hlasového volání (VoIP), proto se na něj nevztahují

příslušná ustanovení právních předpisů k této Službě.

**ČLÁNEK 3 SLUŽBA PŘIPOJENÍ K INTERNETU**

- 3.1 Službou TURBONET Internetu zajišťuje Poskytovatel pro Uživatele připojení k Internetu, jímž se rozumí celosvětová počítačová síť, zahrnující mj. řadu technických prostředků zajišťujících jeho fungování, vč. prostředků Uživatelů.
- 3.2 Služba TURBONET Internetu se je zásadně zřízena po provedení funkčního testu v místě připojení (koncový bod).
- 3.3 Služba TURBONET Internet je poskytována podle parametrů uvedených ve Smlouvě či Ceníku s tím, že uvedená Služba je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, podrobněji ČLÁNEK 13.

**ČLÁNEK 4 SLUŽBY VYSÍLÁNÍ – IPTV**

- 4.1 Služba vysílání IPTV je provozována vždy třetí osobou uvedenou ve Smlouvě či na Webu (dále jen „Provozovatel“). Poskytovatel je oprávněn změnit Provozovatele vysílání s tím, že tuto informaci uvede na Webu a zároveň způsobem, jaký si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Účastník není oprávněn bez sankce ukončit Smlouvu na Službu vysílání v případě změny Služby, pokud změnou nedojde ke snížení kvality této Služby. Poskytovatel odpovídá za kvalitu Služby vysílání do té míry, která závisí na kvalitě připojení. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílání.
- 4.2 Pokud má Provozovatel pro danou Službu vysílání své smluvní podmínky, užijí se vedle těchto VOP i smluvní podmínky tohoto Provozovatele. S podmínkami provozovatele bude Účastník při uzavírání Smlouvy seznámen. Při rozporu mezi VOP a podmínkami Provozovatele mají pro vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vždy přednost tyto VOP, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 4.3 Služby IPTV, konkrétně Kuki TV, jsou provozovány společností SMART Comp. a.s., se sídlem Brno, Kubičkova 1115/8, IČ: 25517767 (dále jen SC“) na základě platných registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury Poskytovatele, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Platby cen za tyto Služby jsou na základě souhlasu SC placeny Účastníkem k rukám Poskytovatele.
- 4.4 SC nese odpovědnost za nefunkčnost Služby Kuki TV či sníženou funkčnost nebo kvalitu způsobenou nezávisle na SC Poskytovatelem či Účastníkem nedodržetím technických parametrů pro poskytování Služby Kuki TV. Poskytovatel odpovídá pouze za takové vady (snížení kvality) Služby, která způsobil svým jednáním nebo opomenutím.
- 4.5 Provozovatel neodpovídá za snížení kvality Služby ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání jako dodavatelů programů, které poskytovatel přebírá. Provozovatel dále neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů.

- 4.6 Programová nabídka Služby vysílání IPTV zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na Webu, pro služby Kuki TV na [www.kuki.cz](http://www.kuki.cz) či na základě telefonického dotazu.
- 4.7 Ke Službám vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby. Dostupnost konkrétní doplňkové služby k vysílání je uvedena na Webu nebo je tato informace dostupná v provozovně Poskytovatele a Provozovatele a na internetových stránkách konkrétního Provozovatele.
- 4.8 Účastník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména set-top-boxu, jako zařízení potřebnému k příjmu Služby) osobami k takovému činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 4.9 V případě využívání Služby vysílání IPTV a doplňkových služeb nevzniká Uživateli právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v účinném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této Služby je výslovně zakázáno; Uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služeb IPTV v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů těchto služeb. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel či provozovatel služby právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- 4.10 Provozovatel poskytuje služby IPTV nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

**ČLÁNEK 5 SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ A ZMĚNY SMLOUVY A SLUŽEB**

- 5.1 Na základě Smlouvy, těchto VOP a případně dalších ujednání mezi smluvními stranami se Poskytovatel zavazuje poskytovat sjednané Služby a Účastník se zavazuje za tyto Služby platit cenu v souladu se Smlouvou, VOP a účinným Ceníkem, jakož i poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy i jejích součástí.
- 5.2 Smlouva či Dodatky jsou realizovány zásadně písemně, případně také v elektronické formě e-mailem nebo přihlášením do zabezpečené zákaznické sekce Webu, nebo prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru, ve kterém je Účastník informován o jeho nahrávání, příp. jinou formou, pokud Poskytovatel takovou formu uzavření Smlouvy umožňuje. Uzavření Smlouvy distančně bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem. Vyslovení souhlasu Uživatele se záznamem telefonického hovoru Uživatel také souhlasí s jeho použitím jako důkazu v soudním nebo správním řízení. Jákýkoli Dodatek lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VOP bez ohledu na to, v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná. V případě uzavírání Dodatků ke Smlouvě nepísemně je v takovém případě

Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Účastníka požadovat jeho manipulační heslo či jiný identifikátor.

- 5.3 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje Účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci. U Smlouvy uzavírané prostřednictvím telefonického hovoru nebo elektronicky nabývá platnosti jejím odsouhlasením oběma smluvními stranami (resp. uzavřením) nebo ve sjednané době po uzavření. Uvedené se pro Dodatky užije přiměřeně. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování Služby – dne aktivace Služby, a to nejpозději do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, či dle dohody smluvních stran.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo Dodatku v případě, že má za Účastníkem splatné neuhrazené pohledávky Účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku.
- 5.5 Součástí Smlouvy jsou tyto VOP, Ceník (v rozsahu položek výslovně sjednaných ve Smlouvě), předávací protokoly a další dokumenty související se zařízeními, Reklamační řád, byl-li vydán, případně obsah akčních nabídek, případně další dokumenty stanovené Smlouvou.
- 5.6 Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných Služeb (tarifů), a to na základě vyplněné písemné žádosti obsahující identifikační údaje Účastníka a popisu požadovaných změn, kterou je nutné doručit na adresu Zákaznického centra. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku Účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. Poskytovatel není povinen žádosti o změnu vyhovět v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou, dále pokud by byly dány důvody pro odstoupení od Smlouvy podle těchto VOP, změna by byla technicky či finančně náročná. Poskytnutí individuálního rozsahu Služby lze odmítnout vždy.
- 5.7 Dojde-li na základě žádosti Účastníka ke změně Smlouvy před zřízením Služby nebo před zahájením poskytování Služby (např. změna umístění koncového zařízení), je Účastník povinen nahradit Poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.

## **ČLÁNEK 6 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

### **A. Práva a povinnosti Uživatele (Účastníka)**

- 6.1 Účastník má mimo jednotlivá ujednání Smlouvy a VOP právo zejména:
- 6.1.1 přístupu ke všem běžným Službám sítě Internet bez technických omezení ze strany Poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VOP, ve Smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem;
- 6.1.2 na informace o změnách smluvních podmínek;
- 6.1.3 na doručování výúčtování – podrobněji ČLÁNEK 7, přičemž informuje Poskytovatele, pokud mu nebylo doručeno výúčtování či faktura do 40 dnů od doby, kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od konce příslušného zúčtovacího období a pakliže tak neučiní do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40denní lhůty, aplikují se právní domněnky doručení faktury/opravného daňového

dokladu podle OZ s tím a zároveň od tohoto dne nastoupí příslušné sankce; opětovné zaslání výúčtování či faktury může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku;

- 6.1.4 přístupu k archivované Smlouvě a v případě Definovaného uživatele na informace o Smlouvě podle ZEK v elektronické nebo listinné formě – ve formě, která je trvale uchovatelná;
- 6.1.5 přístupu a další práva ohledně osobních údajů – podrobněji ČLÁNEK 12 VOP; přičemž po přihlášení do zákaznické části Webu může Účastník prohlížet, kontrolovat a měnit část poskytnutých údajů v závislosti na verzi uživatelského rozhraní;
- 6.1.6 přístupu k Poskytovateli, s právem obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně – podrobněji ČLÁNEK 9 VOP.
- 6.2 Účastník/Uživatel se zavazuje zejména:
- 6.2.1 platit ceny za Služby a servisní úkony ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí servisní služby a užívat objednané Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou; uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním pohledávek;
- 6.2.2 poskytnout Poskytovateli vždy úplné a pravdivé identifikační údaje nejméně v rozsahu požadovaném ZEK, přičemž již poskytnutím údajů Účastník stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů;
- 6.2.3 neprodleně, nejpозději do 10 dnů opravit, aktualizovat nebo Poskytovatele o neprodleně informovat o změně údajů, pokud se osobní údaje Účastníka změní nebo jsou nepřesné, to se týká též změny údajů týkajících se Účastníka nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby Účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního e-mailu – informace o změnách provede na Webu či osobně na Zákaznickém centru, nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu sídla Poskytovatele;
- 6.2.4 průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku a dalších smluvních podmínek a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto poté, co mu budou změny oznámeny;
- 6.2.5 zabezpečit si hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se Službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak;
- 6.2.6 poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě Zařízení uživatele, zejména heslo pro přístup ke koncovému zařízení, veřejnou IP adresu, mapovaný port veřejné IP adresy směřující na web management koncového zařízení či obdobnou Službu;
- 6.2.7 zásadně užívat Poskytovatelem schválená zařízení, jejichž seznam je uveden na Webu; připojení jiných zařízení, než zařízení schválených Poskytovatelem, je možné jen na výlučnou odpovědnost Uživatele; a nepřipojovat ke koncovému zařízení Poskytovatele ani do komunikační sítě, prostřednictvím které jsou Služby poskytovány, zařízení nespĺňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů;

6.2.8 zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto Smlouvou na tuto adresu Účastník výslovně souhlasí, přičemž se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat zásadně kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě;

6.2.9 umožnit (a to v případě havárie i okamžitě) Poskytovateli provádění prací souvisejících s dodávkou Služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží apod., zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu, přičemž je zvlášť povinen zajistit souhlas další osoby nebo osob (zejména dalších spoluvlastníků nebo pronajímatele), jestliže je pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytné umístit koncový bod na majetku třetí osoby;

6.2.10 nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

6.2.11 nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;

6.2.12 zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;

6.2.13 nakládat s údaji pro identifikaci jako s důvěrnými údaji, zejména zamezit jejich zneužití, zejména se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání Služeb přidělené mu ve Smlouvě nebo v aktivací průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese Účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

6.3 Uživatel není oprávněn zejména:

6.3.1 poskytovat Služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně dohodnuto jinak;

6.3.2 změnit místo instalace bez vědomí Poskytovatele;

6.3.3 jakkoliv zasahovat do zařízení Poskytovatele ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od Poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou;

6.3.4 nadměrným provozem (užíváním) zatěžovat síť Poskytovatele, přičemž nadměrným provozem (užíváním) se rozumí mj. zejména realizace více než 300 TCP/IP spojení do Internetu (najednou) nebo odesílání/přijímání neobvykle vysokého množství paketů.

6.4 Účastník/Uživatel bere na vědomí, a souhlasí s tím, že:

6.4.1 pokud nebude splněn bod 6.2.9 výše, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy; Účastníkovi není v těchto případech Poskytovatelem garantována úroveň kvality poskytované Služby a pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování Smlouvy ze strany Účastníka/Uživatele dojde ke snížení kvality Služby, nemá Účastník/Uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na

vrácení ceny za Službu nebo její poměrné části;

- 6.4.2 komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací nemusí být bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny;
- 6.4.3 při užívání Služeb nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači Uživatele – za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost;
- 6.4.4 Účastník je odpovědný za zálohování dat na svém koncovém zařízení;
- 6.4.5 Poskytovatel vede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni s tím, že Poskytovatel je oprávněn k případnému měření objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popřípadě jinými činnostmi obdobného charakteru – tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů;
- 6.4.6 v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování Služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany Uživatele apod.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.

## **B. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.5 Poskytovatel je oprávněn zejména:
  - 6.5.1 právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování Služby s tím, že Účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;
  - 6.5.2 provádět vzdálenou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování Služeb, a to jak zařízení ve vlastnictví Uživatele, tak zařízení ve vlastnictví Poskytovatele za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení s tím, že v případě nemožnosti vzdáleného zásahu může situace vyžadovat následný výjezd servisní technika k Uživateli, který je Poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku.
- 6.6 Poskytovatel se zavazuje zejména:
  - 6.6.1 poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanovených Smlouvou a VOP;
  - 6.6.2 přidělit Účastníkovi při uzavření Smlouvy nebo při aktivaci Služby přístupové heslo(a) pro využívání Služeb – toto heslo je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla Poskytovatel oznámí Účastníkovi nejméně 3 dny předem;
  - 6.6.3 omezit či přerušit poskytování Služeb z důvodu oprav či údržby sítě, vždy pouze po nezbytně nutnou dobu a odstraňovat závady na své straně v co nejkratší době zpravidla do 48 hodin od jejich nahlášení Uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranit závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušování dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci; o plánovaných servisních akcích bude informovat Uživatele v dostatečném předstihu na Webu.

## **ČLÁNEK 7 CENA ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY**

- 7.1 Účastník/Úživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté Služby ve výši dle Smlouvy, resp. Ceníku platného v den poskytnutí Služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Údaje o cenách Služeb obsažené přímo ve Smlouvě, mají přednost před Ceníkem – tím však není Ceník nahrazen ohledně jiných cenových údajů. Aktuálně platný Ceník je přístupný v Zákaznickém centru a na Webu; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách Služeb. Ceny jsou uváděny zásadně s DPH.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn nabízet po omezenou dobu Služby za výhodnější cenu nebo za výhodnějších podmínek (dále jen „Akční nabídka“). Poskytovatel si vyhrazuje právo jakoukoli Akční nabídku kdykoli bez náhrady ukončit nebo změnit její podmínky. Zrušení nebo změna podmínek Akční nabídky je platná okamžikem zveřejnění této informace zejména na Webu a nemá vliv na platnost a účinnost Smluv, které byly na jejím základě již uzavřeny. Poskytovatel v Akční nabídce stanoví transparentní a nediskriminační podmínky, které musí být splněny pro využití stávajícími Účastníky.
- 7.3 Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto Služeb. Jestliže byla Služba zprovozněna pouze po část zúčtovacího období, bude Účastníkovi účtována poměrná část ceny za Služby.
- 7.4 Úživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované Služby: aktivací poplatek, pravidelné měsíční ceny za Služby, nájemné za užívání zařízení k využívání Služeb, zálohu na Služby a další ceny za Služby dle Smlouvy (zejména servisní služby včetně dopravného) či jiných smluvních ujednání a Ceníku.
- 7.5 Aktivací/inšalační poplatek zahrnuje náklady Poskytovatele nezbytné ke zprovoznění dané Služby (zejména poskytnutím koncových zařízení) a další činnosti a práce stanovené v Ceníku ve standardním rozsahu. Větší rozsah nákladů a práce, zásadně spojený s nestandardními požadavky Uživatele, není v aktivací/inšalačním poplatku zahrnut a Účastník je povinen uhradit za něj cenu v souladu s Ceníkem. Do okamžiku zaplacení aktivací/inšalačního poplatku mohou být Služby poskytovány v omezeném rozsahu, zejména u připojení k Internetu se sníženou rychlostí.
- 7.6 Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud není ve Smlouvě, Ceníku nebo těchto VOP uvedeno jinak, jsou ceny za Služby a veškeré další Poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté Služby je dohodnut ve Smlouvě.
- 7.7 Úživatel má v souladu s OOP/3/07.2005-4 právo na vyúčtování ceny v souladu s ZEK. Vyúčtování zejména obsahuje datum splatnosti ceny a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny. Poskytovatel může předkládat Účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté Služby v jiné formě než tištěné, a to v zákaznické sekci Poskytovatele. Vyúčtování cen za poskytnuté Služby je na základě výslovné žádosti Účastníka předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno, resp. do 15. dne měsíce

následujícího po skončení zúčtovacího období. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání (kromě zaslání e-mailem) poštou může být Poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceníku. Vyúčtování předkládané v zákaznické sekci Poskytovatele je zásadně doručeno Účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování v tomto zákaznickém rozhraní. Není-li vyúčtování předkládáno v zákaznické sekci, je zasláno na adresu nebo e-mail Účastníka uvedený ve Smlouvě.

- 7.8 Zaplacením ceny za poskytovanou Službu se rozumí její připsání na účet Poskytovatele (v případech plateb na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složením hotovosti v Zákaznickém centru. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (Poskytovatele) a variabilního symbolu; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě jakékoli úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je Poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž Účastník výslovně souhlasí podpisem Smlouvy. Rovněž platby uhrazené Účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je Poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Účastníka, pokud Účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
- 7.9 Forma platby cen za Služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných Služeb mohou být měněny na základě žádosti Účastníka. Návrh na takovou změnu je Účastník povinen oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně v Zákaznickém centru, písemně doporučenou poštou zaslou na Zákaznické centrum nebo prostřednictvím zákaznické sekce Webu postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných Služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvním dnům kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném Ceníku, případně v přehledu druhů Služeb na Webu.
- 7.10 Poskytovatel má nárok na úhradu ceny za Služby ze strany Účastníka i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Úživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele.
- 7.11 Poskytovatel může vyúčtovat Účastníkovi při uzavření Smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše roční platby za sjednané Služby splatnou do 15 dnů od doručení vyúčtování zálohy. Záloha bude vrácena Účastníkovi nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však Účastník veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli, bude záloha nejprve užitá k jejich uhrazení.
- 7.12 Pokud Účastník uhradil cenu za Službu, na jejíž úhradu Poskytovatel neměl nárok, vrátí

Poskytovatel tento přeplatek ceny Účastníkovi na základě jeho žádosti na jím určený bankovní účet či jinak dle dohody Smluvních stran a to bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od zjištění přeplatku.

- 7.13 Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé Služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí Služby je Poskytovatel oprávněn částku dodatečně doučtovat.
- 7.14 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s Poskytovatelem uzavřeno více smluv na více Služeb a její na základě dohody s Poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných Služeb, je Poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech Služeb na takovém vyúčtování uvedených.

## ČLÁNEK 8 HLÁŠENÍ PORUCH, ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Uživatel oznamuje poruchy či nedostupnost Služby Zákaznickému centru bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, nejpozději do 48 hodin od nahlášení Uživatelem, je-li to technicky možné a pokud mu v tom nebrání objektivní důvody (obecně závazné právní předpisy, v období krizových stavů, přerušení dodávky elektrické energie apod.). Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel třetí osobě, Provozovateli nebo jinému provozovateli, který zajišťuje Službu, informaci o této poruše či závadě a zasadí se o co nejrychlejší odstranění závady.
- 8.2 V případě poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit poměrnou část ceny za vadu v plnění. Uživatel je mimoto oprávněn požadovat pouze přiměřenou slevu ze sjednané ceny vzhledem k počtu hodin výpadku poskytování Služby, pokud není splněna lhůta pro nápravu. Sleva bude provedena v nejbližším následujícím účtovacím období po jejím uplatnění Uživatelem, nebo vrácením příslušného plnění Uživateli v případě ukončení Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým Uživatel hradil cenu, nebo jiným způsobem určeným Uživatelem. Toto se nevztahuje na případy dle čl. 8.3 až 8.8 VOP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, přerušení Služeb dle pro neplacení ceny Služeb.
- 8.3 Poskytovatel neodpovídá za stav a poruchy technického zařízení v majetku Uživatele, včetně nastavení jeho parametrů. Práva Uživatele z vadného plnění zařízení zakoupeného od Poskytovatele tím nejsou dotčena. V případě připojení jiných zařízení, než schválených Poskytovatelem, nenese Poskytovatel odpovědnost za funkčnost Služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti Služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných Služeb.
- 8.4 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámí Uživatele o poruše ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.
- 8.5 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
- 8.6 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s

následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

- 8.7 Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití jemu svěřeným přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle účinného Ceníku.
- 8.8 V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese Účastník za takové zneužití plnou odpovědnost.
- 8.9 Smluvní strany neodpovídají za plnění či neplnění v případě zásahu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli smluvních stran a brání jim v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž na nich nelze spravedlivě požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátily, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, případy nouze, záplavy, požáry či jiné živelné katastrofy, extrémně nepříznivé počasí či změna právního řádu, DDoS útoky, hackerské útoky nebo jiná obdobná jednání.
- 8.10 Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah Uživatelem přenesených zpráv (informací).

## ČLÁNEK 9 REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPPLATNĚNÍ

- 9.1 Účastník, který je koncovým uživatelem, příp. Uživatel, nebo osoba jimi zmocněná na základě plné moci má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služeb nebo na poskytovanou Službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb, zejména v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby připojení k Internetu, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů). Reklamacie se Účastník a Poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VOP a platnými právními předpisy.
- 9.2 Reklamacie se uplatňují písemně na adrese Zákaznického centra (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na Webu (byl-li vypracován). Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo Smlouvy, popis reklamované Služby, popis závady; v případě reklamacie směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou Službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
- 9.3 Reklamacie na poskytnutou Službu a/nebo na vyúčtování ceny Služby je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, resp. doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 9.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1

měsíce ode dne doručení reklamacie. Pokud vyřízení reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem.

- 9.5 Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamacie buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- 9.6 Pokud Poskytovatel nevyhoví reklamaci, nebo nebude Účastník jinak s vyřízením reklamacie souhlasit, může do 1 měsíce od vyřízení reklamacie nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u ČTÚ – činí tak návrhem na zahájení řízení o námitce. Podání námitky nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele rozhodnout, že podání námitky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 9.7 Postup při vyřizování reklamaci se nevztahuje vady zařízení potřebných k užívání Služeb. V takových případech se pro vyřízení reklamaci použijí obecné právní předpisy, zejména OZ.

## ČLÁNEK 10 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou plnění v délce uvedené ve Smlouvě, a to dle podmínek konkrétní Služby. Za běhu minimální doby plnění se smluvní vztah řídí přiměřeně ustanoveními VOP platnými pro Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak.
- 10.2 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran před uplynutím této doby nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, Smlouva se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. V případě Smlouvy na dobu určitou uzavřené s Definovaným uživatelem se takto Smlouva znovu prodlužuje na dobu určitou pouze s předchozím prokazatelným souhlasem Definovaného uživatele s prodloužením Smlouvy na dobu určitou. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Definovaný uživatel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se Smlouva automaticky na dobu neurčitou za podmínek stanovených VOP, nebo dochází k jejímu ukončení, pokud Definovaný uživatel vyjádří svou vůli Smlouvu ukončit.
- 10.3 Byla-li mezi poskytovatelem a Definovaným uživatelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude Poskytovatel Definovaného uživatele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy informovat o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným Definovaným uživatelem pro zaslání vyúčtování.
- 10.4 Účastník je oprávněn ukončit Smlouvu na dobu neurčitou kdykoliv, a to i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na Webu a v Zákaznickém centru). Výpovědní doba činí 30 dní, není-li ve Smlouvě

- sjednána lhůta kratší. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. Výpověď musí být podána na adresu Zákaznického centra nebo sídla Poskytovatele (tj. osobně v Zákaznickém centru/sídle nebo zaslána doporučenou poštou na adresu Zákaznického centra/sídla).
- 10.5 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Účastník oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou či s minimální dobou plnění bez uvedení důvodu, a to ve výpovědní době stanovené pro Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tím, že v tomto případě je povinen uhradit Poskytovateli částku rovnající se součtu měsíčních paušálů (ceny za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Platbu za předčasné ukončení Smlouvy, jak je popsána výše v tomto odstavci, lze vyúčtovat Definovanému uživateli pouze v případě, že Smlouva skončí do 3 měsíců od jejího uzavření, a to maximálně ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů (ceny za Služby rozpočtené na jednotlivé měsíce) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výši náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Definovanému uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve Smlouvě.
- 10.6 Účastník je oprávněn bez sankce písemně vypovědět Smlouvu, dochází-li ke změně VOP nebo Ceníku (smluvních podmínek) v náležitostech uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, a to ke dni účinnosti takové změny, pokud Účastník s těmi to změnami nesouhlasí. Písemná výpověď s uvedením důvodu s odkazem na změny smluvních podmínek musí být doručena Poskytovateli nejpozději do nabytí účinnosti změny smluvních podmínek, která byla uživateli oznámena v souladu s VOP. Právo vypovědět smlouvu výše uvedeným postupem Účastník nemá, pokud byla změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů nebo na základě rozhodnutí ČTÚ nebo jiného orgánu. Právo vypovědět smlouvu bez sankce nemá též Účastník, jemuž byly konkrétní změny podmínek oznámeny před uzavřením Smlouvy.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy zejména:
- 10.7.1 v případě prodlení Účastníka s placením cen za Služby (v rozsahu tohoto oprávnění dle účinných právních předpisů – viz § 65 ZEK ve spojení s čl. 10.14 VOP) či závažného porušování jiných smluvních podmínek;
- 10.7.2 pokud Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle Smlouvy;
- 10.7.3 pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb Poskytovatelem;
- 10.7.4 pokud nastanou při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku objednaných Služeb;
- 10.7.5 pokud Účastník uvedl ve Smlouvě úmyslně nepravdivý údaj (osobní či identifikační), neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu Smlouvy;
- 10.7.6 pokud Účastník či plátcе vstoupí do likvidace, na Účastníka či plátcе byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Účastníka či plátcе, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Účastníka/plátcе, byla uvalena nucená správa.
- 10.8 Za závažné porušování smluvních podmínek ze strany Účastníka se považuje především porušení čl. 6.2.6, 6.2.9, 6.2.10, 6.2.11, 6.2.12, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4 VOP.
- 10.9 Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde zaviněním Poskytovatele k souvislému přerušení dodávky Služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně Uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování Služeb Účastníkovi/Uživateli).
- 10.10 Účinky odstoupení nastávají vždy ke dni doručení odstoupení, nedohodnou-li se strany jinak; Smlouva se ruší s účinky ex nunc, nedohodnou-li se strany jinak a nejde-li o případ z odst. 10.11.
- 10.11 Účastník-spotřebitel je oprávněn odstoupit písemně od Smlouvy také v případě, že Smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím Webu) nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy; nedošlo-li do té doby k úplnému poskytnutí Služeb Poskytovatelem. Pro doručování odstoupení se přiměřeně použije čl. 10.4 VOP.
- 10.12 Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnávají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 10.13 V případě, že Smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí Smlouvu dřívější, závazky Účastníka z předcházející Smlouvy nezanikají a přecházejí na Smlouvu pozdější (v takových případech se z Účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky Poskytovatele za Účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících Smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována – viz čl. 7.8 VOP).
- 10.14 Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

## ČLÁNEK 11 ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 11.1 Pokud Poskytovatel přenechá Uživateli do užívání (lhůstojno zda úplatně či bezplatně) svá zařízení, nepřechází na Uživatele vlastnické právo, není-li výslovně uvedeno, že se jedná o převod vlastnického práva. Uživatel je povinen zařízení Poskytovatele užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel předává zařízení Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání. Provozovatelem (běžným správcem) zařízení Poskytovatele umístěných u Uživatele je zásadně Uživatel.
- 11.2 Poskytovatel přenechává zařízení do užívání zásadně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn žádat neprodleně vydání zařízení, pokud zjistí, že nejsou užívána řádně a v souladu s jejich určením a povinnostmi Uživatele.

V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od výzvy.

- 11.3 Po ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, vrátit jím užívaná zařízení Poskytovateli (či třetí osobě na straně Poskytovatele), nebo umožnit Poskytovateli taková zařízení odborně demontovat a zavazuje se poskytnout k demontáži součinnost a zaplatit za ní cenu dle Ceníku a dopravné. V případě, že Účastník/Uživatel neumožní demontáž zařízení nebo zařízení nevrátí, má Poskytovatel nárok na náhradu škody ve výši ve výši hodnoty zařízení uvedené ve Smlouvě či v Ceníku. Vracené zařízení musí být vždy ve stavu, v jakém je Uživatel převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, jinak Uživatel odpovídá za způsobenou škodu. V případě výzvy k vrácení zařízení pro porušování pravidel užívání se tento článek použije přiměřeně – lhůta dle věty první začíná běžet doručením výzvy k vrácení zařízení.
- 11.4 O každém předání a převzetí zařízení bude sepsán písemný záznam.
- 11.5 Za výměnu zařízení nebo jiných movitých věcí ve vlastnictví Poskytovatele může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku, tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

## ČLÁNEK 12 OCHRANA ÚDAJŮ A INFORMACE O ÚČASTNÍCÍCH/UŽIVATELÍCH

- 12.1 Ochrana osobních údajů podléhá přímo použitelné právní úpravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), jakož i zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění. Poskytovatel informuje Účastníka/Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním formou samostatného dokumentu zveřejněného na Webu.
- 12.2 Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Účastníkovi. Účastník je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatek dle účinného Ceníku.
- 12.3 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelu, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.
- 12.4 Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy a jejího plnění. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání

práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

### ČLÁNEK 13 OPATŘENÍ ŘÍZENÍ PROVOZU A SKUTEČNOSTI OVLIVŇUJÍCÍ KVALITU SLUŽBY

13.1 Účastník bere na vědomí, že při využívání více Služeb, resp. služeb třetích osob, současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná Služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek a v takovém případě není porušením Smlouvy strany Poskytovatele – obdobně k dopadům čl. 13.4 VOP.

13.2 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých Služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

13.3 Poskytovatel je oprávněn užívat technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání Služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně Služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data Uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly sítě dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu § 97 ZEK s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

13.4 Případné omezení objemu dat (je-li ve Smlouvě jednáno tzv. FUP) znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu

může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

13.5 Poskytovatel poskytuje Službu připojení k Internetu s následujícími parametry blíže specifikované v tabulce, kdy:

13.5.1 minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti, a pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek Služby a Účastník je oprávněn reklamovat Službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;

13.5.2 běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat; hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne;

13.5.3 maximální rychlostí je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě (Místa připojení) a je zásadně rovna inzerované rychlosti;

13.6 inzerovaná rychlost je rychlost uváděná Poskytovatelem v nabídkách Služeb a je zásadně rovna maximální rychlosti.

13.7 Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uivatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a Služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového Uivatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo Služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná Služba může být načtena rychleji, případně pomaleji – obdobně k dopadům čl. 13.4 VOP.

13.8 Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v časovém úseku devadesát (90) min. Detekovatelná změna je taková, která znamená pokles skutečně dosahovaných hodnot rychlosti pod 50 % hodnot uváděných jako běžně dostupná rychlost. Velká opakující se odchylka je pak odchylka, při které dojde alespoň ke 3 detekovatelným změnám výkonu Služby delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. V případě velké, trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k Internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou Službu – podrobněji ČLÁNEK 9 VOP.

13.9 Rychlost připojení k Internetu může být snížena pod úroveň garantované rychlosti, pokud dojde k okolnosti, která odůvodňuje další snížení rychlosti, zejména pro překážky na straně Uivatele, uplatnění technických prostředků k ochraně sítě elektronických komunikací Poskytovatele nebo ochraně Uivatele, realizace zákonné nebo jiné povinnosti vyplývající z rozhodnutí příslušného orgánu, realizace práva nebo povinnosti vyplývající z VOP nebo

Smlouvy, výskyt nových objektů bránících řádnému přenosu dat, které v době uzavření Smlouvy neexistovaly nebo existovaly v jiném rozsahu či stavu (např. nová výstavba, vysazení či vzrůst vegetace, olistění stromů apod.). Snížení rychlosti z důvodů uvedených v tomto ustanovení není poruchou Služby a nezakládá Uživateli žádná nároky z odpovědnosti za vady.

Označení služby	Turbo Home	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	6	3
Běžně dostupná	12	6
Maximální	20	10
Inzerovaná	20	10

Označení služby	Turbo Fast	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	9	3
Běžně dostupná	18	6
Maximální	30	10
Inzerovaná	30	10

Označení služby	Turbo Premio	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	12	5
Běžně dostupná	24	9
Maximální	40	15
Inzerovaná	40	15

Označení služby	Turbo Optic 50	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	15	8
Běžně dostupná	30	15
Maximální	50	25
Inzerovaná	50	25

Označení služby	Turbo Optic 100	
	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Minimální	30	11
Běžně dostupná	60	21
Maximální	100	35
Inzerovaná	100	35

Výše uvedené údaje znamenají, že za 1s se stáhne uvedený objem dat v hodnotě Mb = megabit. Blíže k podmínkám na Webu.

### ČLÁNEK 14 ZMĚNY VOP

14.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat VOP nebo Ceník a další smluvní podmínky, a to co se týká obsahu a rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu změn legislativy, inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inovací, rozvoje apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými Službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

14.2 O změně smluvních podmínek Poskytovatel vyrozumí Účastníka způsobem, jaký si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn. Stejným způsobem bude Poskytovatel informovat Účastníka také o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nabytí změn podle 10.6 VOP. Účastník vyjadřuje svůj souhlas se změnou či doplněním VOP nebo Ceníku výslovně anebo tak, že nevyhoví Smlouvě podle čl. 10.6 VOP. Dnem účinnosti takové změny se stává změna pro Účastníka závaznou.

14.3 Informace o změně smluvních podmínek budou uveřejněny také na Webu a v provozovnách Poskytovatele vždy nejméně 1 měsíc před účinností změny, o čemž Poskytovatel zároveň Účastníka vyrozumí oznámením do e-mailové schránky Účastníka určené pro komunikaci s Poskytovatelem. Pokud je jako datum účinnosti ve smluvních podmínkách uvedeno datum dřívější než 1 měsíc od uveřejnění na Webu, účinnost nastává 1 měsíc od uveřejnění.

- 14.4 Lhůta k uveřejnění změn smluvních podmínek může být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.
- 14.5 Nové VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP, neplatí-li čl. 14.6. Změny Ceníku v rozsahu, v jakém není součástí Smlouvy, se stávají účinnými okamžikem zveřejnění takových změn na Webu.
- 14.6 Jestliže Poskytovatel ve změně VOP a/nebo Ceníku či jiných podmínek uvede, že již uzavřené smluvní vztahy se řídí dosavadními VOP a Ceníkem či podmínkami, pak Účastník nemůže Smlouvu podle tohoto článku VOP vypovědět, jelikož se pro něj smluvní podmínky nemění. Jestliže bude mít Účastník zájem v takovém případě užívat Služby upravené novými VOP a Ceníkem pro Službu, kterou již využívá, je to možné pouze v případě, že bude užívat Službu se stejnou nebo vyšší cenou a zároveň stejnou nebo delší výpovědní dobou a zároveň stejným nebo delším závazkem (trváním Smlouvy na dobu určitou či minimální dobou plnění).

## ČLÁNEK 15 ŘEŠENÍ SPORŮ A ROZHODNÉ PRÁVO

- 15.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 15.2 Jestliže strany nedorozumí k řešení podle předchozího článku do 30 dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory týkající se Služeb, o dlužná plnění mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Spory o nájemné či o povinnostech ohledně vypůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 15.3 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, adresa pro elektronická podání spotřebitelů: [spotrebiteleskespory@ctu.cz](mailto:spotrebiteleskespory@ctu.cz); webová stránka: <https://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník-spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; adresa pro elektronická podání spotřebitelů: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); webové stránky: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> nebo <https://www.coi.cz/>.
- 16.4 Poskytovatel v případě jakýchkoli pochybností o pravosti nebo vážnosti udělené plné moci oprávněn požadovat předložení originálu nebo ověřené kopie plné moci nebo plné moci opatřené úředně ověřeným podpisem.
- 16.4 Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné její výši. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné na základě výzvy oprávněné strany ve lhůtě uvedené ve výzvě, jinak ve lhůtě 15 pracovních dní ode dne doručení výzvy.
- 16.5 Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran, jež mají trvat až do jejich uspokojení.
- 16.6 Účastník nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto VOP na jinou osobu.
- 16.7 Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy převést na třetí osobu i bez předchozího souhlasu Účastníka.
- 16.8 Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
- 16.9 Skutečnosti Smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZEK a OZ. Pokud Smlouva nebo VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma v celém jejím rozsahu ve smyslu OZ.
- 16.10 V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VOP má vždy přednost české znění.
- 16.11 Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací nabývají účinnosti 01.02.2021.

Turbonet s.r.o.  
Ing. Tomáš Straka, jednatel

## ČLÁNEK 16 SPOLEČNÁ, ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 16.1 Jakákoli listinná zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenu i tehdy, je-li doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevzvedne zásilku v úložní době, zásilku odmítne převzít nebo se zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná (fikce doručení) – v souladu příslušnými ustanoveními OZ.
- 16.2 Jakákoli zásilka zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenu i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (e-mail) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení e-mailu).
- 16.3 V případě, že v zastoupení jedná za Účastníka třetí osoba na základě plné moci, je