

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

(dále jen **Všeobecné podmínky**)

společnosti ACON, spol. s r.o. se sídlem Na Harfě 916/9a, 190 00 Praha 9 - Vysočany, IČ 411 87 351, registrované v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3064 (dále jen Poskytovatel) vydané s ohledem na ustanovení §1751 zákona č. 89/2012 Sb. a platné s účinností od 1. ledna 2021.

ČL. 1 - PŘEDMĚT A PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím připojení k datové síti Poskytovatele v souladu s generální licencí č. GL-28/S/2000, dle osvědčení č. 4335 vydaného Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem, podle §79 a §104 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, jakož i další služby elektronických komunikací, které si uživatel objednal a jsou specifikovány ve Smluvních dokumentech.
- Smluvními dokumenty se rozumí uzavřená Smlouva, Specifikace služeb, tyto Všeobecné podmínky a příp. další dokumenty a dodatky stvrzené oběma smluvními stranami.
- Poskytovatel je povinen uzavřít smlouvu s každým zájemcem, který požádá o uzavření smlouvy, pokud nebudou dané podmínky pro odmítnutí uzavření smlouvy.
- Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy nebo poskytnutí služby, pokud ze zákona nebo ze Všeobecných podmínek nevyplývá něco jiného, v těchto případech:
 - její poskytování v požadovaném místě nebo v požadovaném rozsahu je pro Poskytovatele technicky neuskutečnitelné nebo ekonomicky nerentabilní
 - zájemce nedává záruku, že bude dodržovat ujednání ve Smluvních dokumentech zejména proto, že je dlužníkem Poskytovatele nebo jiného poskytovatele telekomunikačních služeb, nebo Poskytovatel či jiný provozovatel telekomunikačních služeb už předtím odstoupil od smlouvy s ním
 - její uzavření by bylo v rozporu se právními předpisy, technickými normami nebo dobrými mravy
- Uživatel se zavazuje plnit své povinnosti dle Smluvních dokumentů a za objednané služby platit příslušné poplatky v souladu s podmínkami uvedenými ve Smlouvě, Specifikaci služeb a těchto Všeobecných podmínkách, popř. jiných Smluvních dokumentech.
- Objednané služby uvedené ve Smluvních dokumentech mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle Smluvních dokumentů.

ČL. 2 – RYCHLOST PŘIPOJENÍ K INTERNETU

- Je-li součástí objednávky služeb připojení k síti Internet, jsou v dokumentu "Specifikace služeb ke smlouvě", který je nedílnou součástí Smlouvy, uvedeny parametry připojení, zejména jeho rychlost, která je specifikována takto:

Download (stahování) je tok dat ze sítě Internet směrem k Uživateli.
Upload (odesílání) je tok dat od Uživatele směrem do sítě Internet.

Inzerovaná rychlost je rychlost uváděná poskytovatelem v nabídkách služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost.

Maximální rychlost je nejvyšší možná rychlost stahování a

odesílání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě (místa připojení) a odpovídá maximální rychlosti TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI (vrstva L4).

Běžně dostupná rychlost je taková rychlost, kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování a odesílání dat, za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti. Pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a uživatel je oprávněn reklamovat službu podle VOP, není-li smluvně stanoveno jinak.

- Rychlost spojení může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, technických prostředků infrastruktury Poskytovatele, koncových zařízení Uživatele, WiFi připojením prostřednictvím bezdrátového routeru, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popřípadě vytížením a stavem připojení cílového serveru podle požadavku uživatele.
- Pro zjišťování skutečné rychlosti je rozhodné měření na smluvně definovaném předávacím bodu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu ISO/OSI (vrstva L4).
- Za velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje 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.
- Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje 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.
- V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.
- Poskytovatel neručí za funkčnost, rychlost a dostupnost cílového serveru (služby), pokud je příčina problému na straně jeho (jejího) provozovatele a Poskytovatel nemůže tuto skutečnost technicky ovlivnit.

ČL.3 – TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- Za účelem jasného určení místa závady a zodpovědnosti za funkčnost připojení k síti Internet, resp. síti Poskytovatele definuje Poskytovatel ve Specifikaci služeb tzv. Předávací bod. Ten je tvořen např. zásuvkou, portem na aktivním prvku, ukončením kabelu, připojením k bezdrátové síti apod. Za závady a problémy do místa Předávacího bodu zodpovídá Poskytovatel, za Předávacím bodem nese zodpovědnost Uživatel.
- Technická zařízení a jejichž součástí, prostřednictvím kterých jsou

objednané služby poskytovány do místa Předávacího bodu (dále jen „Zařízení poskytovatele“), jsou ve vylučném vlastnictví Poskytovatele a ten je oprávněn tyto podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

- c) Uživatel je povinen si zajistit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, legální hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebnou pro připojení (dále jen „Koncové zařízení uživatele“) k Předávacímu bodu Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz Koncového zařízení Uživatele.
- d) Uživatel se zavazuje řádně užívat zapůjčená nebo pronajatá Zařízení poskytovatele včetně doplňkových zařízení, zejména se Uživatel zavazuje nepřipojovat k Zařízení Poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem anebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.
- e) Uživatel není oprávněn se zapůjčeným nebo pronajatým Zařízením Poskytovatele jakýmkoliv způsobem manipulovat anebo nakládat. Uživatel nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo přenechat třetí osobě. Uživatel není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele písemné oprávnění. Porušení povinností Uživatele dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy a může vést k jejímu okamžitému vypovězení.
- f) Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení, poškození nebo nefunkčnosti zapůjčeného nebo pronajatého zařízení Poskytovatele nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události nebo od okamžiku, kdy se o takové situaci dozvěděl. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození Zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má uživatel právo na jeho výměnu a to po zaplacení náhrady škody poskytovateli.
- g) Uživatel je povinen zapůjčené nebo pronajaté zařízení vrátit Poskytovateli do 15 dnů od ukončení Smlouvy nebo poskytování související služby a to v čistém, nepoškozeném a kompletním stavu včetně všech kabelů, napájecích adaptérů a jiných doplňků a příslušenství s přihlédnutím k možnému opotřebení s ohledem na délku a povahu užívání zařízení. Uživatel je povinen Poskytovateli uhradit škodu za nevrácení, poškození, nadměrné opotřebení anebo chybějící součásti a příslušenství na základě vystaveného účetního dokladu. Poskytovatel je povinen provést toto vyúčtování nejpozději do 30 kalendářních dnů od převzetí věci, resp. ode dne, kdy mělo být zařízení vráceno. Neuhradí-li Uživatel škodu Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn náhradu vymáhat úředně na základě trestního oznámení krádeže nebo poškození cizí věci, popř. jiného trestného činu.

ČL. 4 - UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM

- a) Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.
- b) Uživatel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 14 dnů, informovat Poskytovatele o každé změně údajů Uživatele nebo plátce uvedených ve Smluvních dokumentech (zejm. telefonní spojení a e-mailové a poštovní adresy pro doručování korespondence). Uživatel nese plnou zodpovědnost za veškeré následky způsobené neaktuálními údaji.
- c) Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem Koncového zařízení Uživatele, je Uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.
- d) Uživatel tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřené firmě souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. Zařízení Poskytovatele a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a v souladu s právními předpisy i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Předávací bod, a to za přítomnosti Uživatele či jeho zástupce, je-li to Uživatelem

požadováno. Za účelem plnění Smlouvy se Uživatel zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

- e) Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- f) Uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení Poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na Koncovém zařízení Uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na Koncovém zařízení Uživatele a Provozovatel nese jakoukoliv odpovědnost za to, zda Uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.
- g) Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být odposlechnuty, pozměněny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke Koncovému zařízení Uživatele. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do Koncového zařízení Uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat Uživatele umístěných na Koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací Uživatelem.
- h) Není-li ve Smluvních dokumentech stanoveno jinak, Uživatel se zavazuje užívat objednané služby týkající se přístupu k síti Internet výhradně pro svou vlastní potřebu a nesmí komukoliv jinému, s výjimkou osob sdílejících s ním společnou domácnost, resp. vlastních zaměstnanců a jiných osob, nacházejících se příležitostně v prostorách instalace služeb, umožnit sdílení či využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Uživatel nese plnou odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku užívání objednaných služeb třetími osobami, zejména je zodpovědný za přestupky a trestné činy spáchané v síti Poskytovatele a prostřednictvím sítě Internet. Uživatel je povinen zabezpečit svá zařízení (např. silným heslem do wi-fi sítě) proti zneužití a neoprávněnému přístupu. Porušení tohoto ustanovení Uživatelem je považováno za velmi závažné porušení Smlouvy a může vést k okamžitému vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Uživatel se za toto porušení zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 10 tisíc Kč na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
- i) Uživatel se dále zavazuje:
 - užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a těmito Podmínkami;
 - neporušovat autorská a jiná práva třetích osob, zejména práva duševního vlastnictví třetích stran, jako například autorská práva na software, filmy, hudbu a fotografie, nebo používání ochranných známek
 - nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn
 - nepoužívat objednané služby ani zařízení Poskytovatele ani doplňková zařízení, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům
 - nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost sítě Internet a datové sítě poskytovatele nebo umožňující její narušování
- j) Uživatel se zavazuje, že nebude prostřednictvím připojení k Internetu rozesílat nevyžádanou poštu (tzv. spamy) a ani podnikat jiné aktivity, které ostatními uživateli Internetu mohou být oprávněně považovány za obtěžující či škodlivé.
- k) Uživatel se zavazuje, že bude poskytované služby užívat v rozsahu a způsobem stanoveném Smluvními dokumenty a není-li toto specifikováno, pak v rozsahu a způsobem obecně obvyklým a přiměřeným pro danou službu. Tím je myšleno zejména stahování či odesílání extrémního množství dat, datových paketů, e-mailů a jiných neobvyklých činností, které vyvolávají značné zatížení technických prostředků Poskytovatele nebo technicko-provozní problémy u

Poskytovatele nebo třetích stran. Poskytovatel je oprávněn Uživatele upozornit na porušení tohoto ustanovení a vyzvat ho k nápravě anebo Uživateli navrhnout změnu Smluvních dokumentů.

- l) Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je technicky, administrativně a právně zodpovědný vůči koordinačním a technickým orgánům sítě Internet a orgánům činných v trestním řízení za provedené útoky, pokusy o průnik, porušování autorských práv, trestné činy spáchané přes Internet, dodržování technických norem, etických kodexů, šíření nevyžádané pošty atd. pocházejících z jeho sítě, jeho technických prostředků a od jeho uživatelů.
- Jedná-li se o technický či administrativní problém, je Poskytovatel povinen všemi dostupnými prostředky situaci ihned řešit a zabránit dalšímu šíření do sítě Internet, popř. do sítě Poskytovatele. V takovém případě je oprávněn omezit nebo pozastavit poskytované služby v nezbytném rozsahu a na dobu nezbytnou pro vyřešení problému ze strany Uživatele. Poskytovatel je povinen v co nejkratší době vhodným způsobem Uživatele o tomto omezení či přerušení poskytování služeb informovat a vyzvat ho k nápravě. Toto omezení či pozastavení nelze považovat za porušení smlouvy nebo nefunkčnost a Uživateli nepřísluší žádná náhrada za neposkytnuté služby. Uživatel je povinen problém řešit v co nejkratší možné době a informovat Poskytovatele o jeho vyřešení. Poskytovatel je pak povinen v co nejkratší době obnovit poskytování služby, nejpozději však do 24 hodin.
- m) Poskytovatel je oprávněn naúčtovat Uživateli veškeré náklady spojené s porušením předchozího ustanovení, zejména náklady na servisní a administrativní činnost spojenou s odstraněním následků, náklady na právní zastoupení jakož i pokuty a poplatky v této souvislosti naúčtované Poskytovateli třetími stranami. Poskytovatel je povinen předat Uživateli jejich řádné vyúčtování a uživatel je povinen je ve stanoveném termínu uhradit.
- n) V souladu s podmínkami Českého telekomunikačního úřadu a zákony ČR je Poskytovatel povinen spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení (např. při vyšetřování ve věci podezření ze spáchání přestupku nebo trestného činu) a poskytnout identitu Uživatele těmto orgánům. Na základě soudního příkazu je pak Poskytovatel povinen pozastavit poskytované služby, umožnit monitorování užívání Internetu Uživatelem atd. V těchto případech se nejedná o porušení smlouvy ani zákonů ČR Poskytovatelem.
- o) Poskytovatel je povinen poskytovat řádnou dostupnost k objednaným službám v rozsahu uvedeném ve smlouvě, tato povinnost nemůže být splněna, pokud je síť Internetu přetížena mimo síť Poskytovatele a tuto skutečnost Poskytovatel nemůže nijak ovlivnit.
- p) Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb, zejména z důvodu údržby či servisního zásahu. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, telefonicky či osobně). Poskytovatel je povinen tyto situace plánovat tak, aby k nim docházelo v době, kdy bude užívání služeb pro Uživatele co nejméně ovlivněno a pokud toto není schopen zajistit, omezit tyto situace na co nejkratší možnou dobu.
- q) Není-li smluvně dohodnuto jinak, Poskytovatel se zavazuje odstranit závadu na své straně, znemožňuje-li uživateli zcela či částečně využívat služeb, max. do 24 hodin v pracovní dny a do 48 hodin mimo pracovní dny od jejího ohlášení Uživatelem, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie, povětrnostní podmínky, trestný čin, zásah vyšší moci apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívat služeb netrvajících déle, než je výše uvedená doba, se nepovažuje za porušení smlouvy.
- r) Poskytovatel je povinen sdělit Uživateli kontaktní informace (telefonní číslo), na které Uživatel může ohlásit závadu a udržovat tento kontakt ve funkčním stavu.
- s) Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou poskytovatel odpovídá a která byla řádně uživatelem ohlášena, odstraněna do výše uvedeného termínu od jejího ohlášení Poskytovateli, má uživatel právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě žádosti uživatele

zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti Poskytovateli.

- t) V případě, že se uživatel domnívá, že poskytované služby svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídají podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit do 1 (jednoho) měsíce od doručení vyúčtování, jinak Uživatellovo právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- u) Uplatnění reklamace výše účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.
- v) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace nebo, vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem/operátorem, nejpozději do 60 (šedesáti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace je poskytovatel povinen vrátit uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je uživatel oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námítky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.
- w) Ostatní případy reklamací uživatele vyřídí poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.
- x) Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody jakéhokoliv druhu v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí objednané služby.
- y) Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků Poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese poskytovatel na své náklady.
- z) Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele, pokud po nahlášení závady Uživatelem bude zjištěno, že tato závada je za předávacím bodem Poskytovatele.

ČL 5 - POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) Uživatel je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s aktuálně platným ceníkem nejpozději do 15 (patnácti) dnů od data obdržení vyúčtování, není-li ve vyúčtování uvedeno jinak; vyúčtováním se rozumí vystavení faktury – daňového dokladu - faktury, případně zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru, který zahrnuje poplatky účtované na základě Smluvních dokumentů; dnem zdanitelného plnění je první den fakturovaného období.
- b) Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 15 (patnácti) dnů od data obdržení vyúčtování, není-li ve vyúčtování uvedeno jinak.
- c) Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků Uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu Poskytovatele ze strany Uživatele. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Uživatelem v účtovacím systému Poskytovatele.
- d) Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků ve lhůtě nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v

jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

- e) Všechny poplatky uvedené ve Smluvních dokumentech bude uživatel hradit na bankovní účet poskytovatele uvedený nejpozději v prvním vyúčtování (daňovém dokladu), pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách (datu splatnosti). Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet Poskytovatele.
- f) Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže Uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, podmínek nebo ceníku řádně a je v prodlení s platbou, Poskytovatel vyzve Uživatele k uhrazení poplatku v náhradním termínu, zpravidla ne kratším než 7 (sedm) dnů. Pokud uživatel v náhradním termínu nezjedná nápravu, má poskytovatel právo omezit poskytování dané služby zamezením aktivního přístupu ke službě nebo – není-li to technicky možné – službu uživateli přerušit bez předchozího oznámení. Při opakovaném neuhrazení poplatku má poskytovatel právo přerušit poskytování objednaných služeb; nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, podmínek a ceníku. Zaplatí-li plátce nebo uživatel celou dlužnou částku, popř. jiné platby dle ceníku nebo podmínek, poskytovatel v přiměřené lhůtě obnoví dodávku objednaných služeb, zpravidla na žádost uživatele. Případný přeplatek na účtu uživatele vzniklý porušením povinnosti uživatele poskytovatel zaúčtuje jako neidentifikovanou platbu.
- g) Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči Uživateli, vyplývajících ze smlouvy a to jednostranným oznámením o započtení vůči záloze nebo neidentifikované platbě s účinky dohody o započtení, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky, popř. náhrada škody způsobená Poskytovateli. Za oznámení dle tohoto ustanovení se považuje vyúčtování zohledňující toto započtení.
- h) Je-li Uživatel v prodlení s platbami déle než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb až do úplného uhrazení všech dlužných částek ke dni splatnosti vystavených daňových dokladů Uživateli. Přerušeni služeb z tohoto důvodu nemůže být považováno za porušení Smluvních dokumentů a po dobu pozastavení náleží Poskytovateli veškeré smluvní poplatky za tyto služby.
- i) Je-li Uživateli v rámci Smluvních dokumentů naúčtován poplatek za prodloužení platnosti internetové domény, vyrazuje si Poskytovatel právo v případě prodlení Uživatele s platbou za tuto službu neuhradit poplatek za prodloužení správci příslušné domény až do okamžiku uhrazení poplatku Uživatelem Poskytovateli.

Poskytovatel je v případě opožděné platby Uživatele povinen uhradit poplatek správci domény nejpozději do 2 pracovních dnů po obdržení platby od Uživatele.

Uživatel bere na vědomí, že neuhrazení nebo opožděné uhrazení tohoto poplatku může vést k pozastavení platnosti domény nebo k jejímu úplnému zrušení a nemožnosti její opětovné registrace. Poskytovatel v tomto případě nenese zodpovědnost za jakékoli škody způsobené pozastavením platnosti nebo zrušením domény Uživatele.

Jsou-li v souvislosti s opožděnou platbou nebo obnovením funkčnosti domény účtovány správcem domény Poskytovateli další poplatky, Poskytovatel provede úhradu domény až po odsouhlasení úhrady těchto poplatků Uživatelem. Uživatel se zavazuje Poskytovateli tyto poplatky uhradit v plné výši na základě vyúčtování.

- j) Pro případ prodlení s platbami Uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- k) Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smluvních dokumentů nezávisle na tom, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.

ČL 6 - TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

- a) Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky objednaných služeb.

- b) V případě pochybností se má za to, že písemné oznámení, výzva, návrh, výpověď či jiné sdělení dle této smlouvy byly doručeny druhé smluvní straně 5. (pátý) den po podání zásilky k poštovní přepravě na adresu uvedenou ve smlouvě, nebo 2. (druhý) den po odeslání v případě zaslání zprávy elektronickým prostředkem (e-mailem) na kontaktní spojení uvedené ve smlouvě.
- c) Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v těchto případech:
 - v případě opakovaného neuhrazení poplatku uživatelem
 - v případě opakovaného podstatného porušení povinností uživatele vyplývajících ze smlouvy
 - jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází technologie nezbytná k realizaci objednaných služeb
 - nastanou-li při instalaci nebo provozování předávacího bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
 - z jiných technických nebo provozních důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran
 - nelze-li dle právního předpisu po odvolání zmocnění Uživatele zpracovávat jeho osobní údaje nezbytné k plnění smlouvy nebo k ochraně oprávněných zájmů Poskytovatele
 - Uživatel uvedl ve Smluvních dokumentech nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítl poskytnout přiměřenou součinnost.
- d) Uživatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane prokazatelně dodávat objednané služby po dobu delší než 30 (třicet) dní.
- e) Po dobu plynutí výpovědní lhůty je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle smlouvy a aktuálně platného ceníku, a Uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smluvních dokumentů.
- f) Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy Uživateli přeplatek na pravidelných poplatcích spočívající v nezapočtených neidentifikovaných platbách, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě výzvy uživatele uživateli vrátit do 30 (třiceti) dnů od doručení výzvy Uživatele Poskytovateli s výjimkou případu postupu dle čl. 5.g
- g) Po ukončení platnosti smlouvy si poskytovatel vyhraduje právo dle vlastního uvážení bez zbytečného odkladu Zařízení Poskytovatele či doplňkové zařízení demontovat a Uživatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že Uživatel neumožní demontáž zařízení Poskytovatele, má Poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody.

ČL 7 - SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze Smluvních dokumentů na třetí osobu.
- b) Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s postoupením práv a povinností vyplývajících ze smlouvy na jinou společnost, pohledávky vzniklé z této smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených občanským nebo obchodním zákoníkem.
- c) Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve smlouvě. Tyto podmínky mohou být měněny Poskytovatelem i vydáním nových Všeobecných podmínek. Poskytovatel je povinen o změně informovat uživatele nejméně tři měsíce předem. Nevypoví-li uživatel smlouvu, stávají se pro něj nové podmínky závazné dnem uvedeným v těchto nových Podmínkách.
- d) V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb. o telekomunikacích a ve znění pozdějších předpisů.
- e) Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu Smlouvy seznámen s platnými podmínkami Poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, s rozsahem služeb, s nároky na požadované technické parametry

koncových zařízení Uživatelé připojovaných ke Předávacímu bodu a se způsobem užívání objednaných služeb, úhrady poplatků a odstraňování závad a souhlasí s nimi.

- f) V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje uživatel po dobu trvání smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smluvních dokumentech (dále jen „osobní údaje Uživatelé“) pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelé o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smluvních dokumentů Poskytovatelé (zejména informování o nových službách, cenách, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné Poskytovatelé nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů Uživatelé podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě je Poskytovatel.
- g) Poskytovatel není oprávněn předávat osobní údaje Uživatelé získané podle předchozího bodu třetím stranám s výjimkou orgánů činných v trestním řízení, popř. jiným orgánům, úřadům a osobám podle platných zákonů ČR a podmínek Českého telekomunikačního úřadu.
- h) Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. ledna 2021 a nahrazují v plném rozsahu jejich předchozí verze.

----- KONEC DOKUMENTU -----