

**Obchodní podmínky společnosti Cerberos s.r.o.**  
**pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**  
platné od 01.11.2021

## I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Obchodní podmínky**“ nebo „**OP**“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**Občanský zákoník**“), práva a povinnosti při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě a souvisejících služeb, a to na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené podle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“) mezi společnostmi **Cerberos s.r.o.**, IČ: 242 37 744, se sídlem Duhová 1531/3, Michle, 140 00 Praha 4, zapsané v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Praze oddíl C, vložka 200484, jakožto Poskytovatelem na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“) a Účastníkem na straně druhé (dále jen „**Účastník**“). Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 1.2. Pojmy definované v těchto Obchodních podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech souvisejících s výše uvedenými službami, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.
- 1.3. Tyto Obchodní podmínky spolu se vzorovým textem Smlouvy zveřejněným na [www.cerberos.cz](http://www.cerberos.cz) a ostatními Souvisejícími dokumenty uvedenými ve Smlouvě jsou výzvou neurčitěmu počtu osob k podání návrhu na uzavření Smlouvy s Poskytovatelem, když Poskytovatel se může stát příjemcem návrhu na uzavření Smlouvy ze strany Účastníka, řešící individuální podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele s tím, že pro případ přijetí tohoto návrhu, Poskytovatel poskytne Účastníkovi Služby dle podmínek plynoucích ze Smlouvy a těchto Obchodních podmínek. Poskytovatel nepřipouští jakékoli odchylky od znění Smluvních dokumentů, pokud se na nich výslovně nedohodne s Účastníkem ve Smlouvě. Účastník je navrhovatelem uzavření Smlouvy ve znění zpracovaném Poskytovatelem, a tedy Poskytovateli podává návrh – nabídku na uzavření Smlouvy podle Občanského zákoníku. Pokud Poskytovatel nabídku Účastníka přijme, dojde mezi smluvními stranami k uzavření Smlouvy. K uzavření Smlouvy a přijetí nabídky Účastníka dojde tak, že Poskytovatel doručí/předá Účastníkovi oboustranně podepsanou Smlouvu a zahájí kroky směřující k Aktivaci. Podpis za Poskytovatele na listinném či elektronickém vyhotovení Smlouvy opatřené identifikačními znaky Poskytovatele může být nahrazen faksimilií.
- 1.4. Účastník uděluje souhlas k tomu, aby k uzavření Smlouvy byl použit prostředek komunikace na dálku, který umožňuje uzavřít Smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, když prostředkem komunikace na dálku se rozumí internetová stránka Poskytovatele, Klientské rozhraní nebo Call centrum provozované Poskytovatelem. Odesláním objednávky ze strany Účastníka a uzavřením Smlouvy Účastník potvrzuje, že použití prostředku komunikace na dálku umožňující individuální jednání neodmítl a že s ním výslovně souhlasí a přijímá jej.
- 1.5. Smlouva a níže specifikované Související dokumenty, tj. zejména tyto Obchodní podmínky, včetně příloh, zakládají závazkový smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem, kdy Poskytovatel se Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, včetně příloh zavazuje, že Účastníkovi bude poskytovat požadované veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve sjednaném rozsahu a kvalitě a Účastník se zavazuje hradit Poskytovateli úplatu dle platného Ceníku poskytovaných služeb v souladu s těmito Obchodními podmínkami, včetně příloh a Smlouvy, případně i spolu se zákonným úrokem z prodlení, sjednanými smluvními pokutami a poplatky či sankčními poplatky, poplatky za výzvy, či dalších případných finančních plnění, jež jsou smluvními Stranami Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, včetně příloh ujednány pro případ porušení smluvených povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Obchodních podmínek včetně příloh ze strany Účastníka.

## II. Definice pojmů

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

- 2.15. „**LAN přípojkou**“ se rozumí přípojka internetových služeb zakončená zásuvkou RJ45 v bytě účastníka.
- 2.16. „**Maximální rychlostí internetu**“ se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload), která je uvedena v Předávacím protokole v technické specifikaci Služby jako Download a Upload,
- 2.17. „**Minimální rychlostí internetu**“ se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload). Je uvedena v Předávacím protokolu v technické specifikaci Služby jako tzv. Agregace. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, jedná se o výpadek Služby
- 2.18. „**Místem instalace**“ se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Místo instalace je smluvními stranami sjednáno ve Smlouvě.
- 2.19. „**Monitoring zařízení**“ je sběr informací o dostupnosti, výkonu a jiných provozních stavech technologického celku nebo zařízení dohledovými nástroji.
- 2.20. „**Odchylkou**“ se obecně rozumí detekovaná změna výkonu Služby ve formě poklesu alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná. Rozlišuje se Velká trvající odchylka a Velká opakující se odchylka. Odchylka může mít vliv například na online televizní vysílání (tzv. live stream), kdy v důsledku Odchylky může dojít k automatickému přepnutí obrazu na nižší kvalitu obrazu nebo k dočasnému výpadku poskytování Služby.
- 2.21. „**Omezením Služeb**“ se rozumí zamezení aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb.
- 2.22. „**Oprava zařízení**“ (údržba po poruše) je činnost zajišťující návrat technologického celku nebo zařízení do takového stavu, jaký byl před vznikem poruchy.
- 2.23. „**Oprávněný zástupce**“ smluvní strany je osoba oprávněná smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu o poskytování služeb a/nebo Technickou specifikaci. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Občanského zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen druhé smluvní straně na vyžádání předložit.
- 2.24. „**Optickou přípojkou**“ se rozumí přípojka internetových služeb po optickém kabelu do bytu účastníka, kde je zakončena optickým převodníkem (ONT).
- 2.25. „**Osobními údaji**“ jsou informace, které souvisí s Účastníkem, jehož totožnost může být přímo či nepřímo identifikována pomocí takových údajů jako je jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, adresa místa trvalého pobytu podle občanského průkazu, adresa faktického místa bydliště, doručovací adresa, e-mailová adresa, číslo bankovního účtu, číslo mobilního telefonu aj.
- 2.26. „**Poskytovatel**“ je společnost Cerberos s.r.o., IČ: 242 37 744, se sídlem Lannova 2061/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsané v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Praze oddíl C, vložka 200484.
- 2.27. „**Předávací protokol**“ je smluvní dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který kromě konfigurace Služby obsahuje i skutečné datum předání Služby do provozu, popř. datum změny Služby.
- 2.28. „**Předplatným obdobím**“ se rozumí časové období, za které Účastník hradí Poskytovateli úplatu za poskytované Služby. Není-li sjednáno jinak, je Zúčtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc

- 2.29. **„Přerušením Služeb“** je takové přerušení v nepřetržitém poskytování Služby, ke kterému došlo:
- a) z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci;
  - b) z důvodu jednání (ve formě konání či opomenutí) Účastníka, které je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
- 2.30. **„Rychlostí internetu“** se rozumí rychlost stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload), když lze rozlišovat Minimální rychlost internetu, Běžnou rychlost internetu, Maximální rychlost a Inzerovanou rychlost internetu. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě.
- 2.31. **„Servis zařízení“** zahrnuje činnosti Opravy, Konfigurace a Správy zařízení.
- 2.32. **„Službou“** se rozumí služby poskytované společností Cerberos s.r.o., přičemž služby poskytované Poskytovatelem (tj. společností Cerberos s.r.o. nejsou založeny na principu uplatňování limitů pro objemy dat, nedochází ke smluvnímu omezení objemu přenesených dat po vyčerpání určitého objemu dat.
- 2.33. **„Smlouva o poskytování služeb“** je písemný dokument, podepsaný Oprávněnými zástupci Poskytovatele a Účastníka, včetně příloh v dokumentu specifikovaných, které jsou jeho součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu o poskytování služeb, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.34. **„Smluvními dokumenty“** se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služby. Jedná se o Smlouvu o poskytování služeb a další dokumenty, na které Smlouva odkazuje.
- 2.35. **„Smluvními podmínkami“** se rozumí Smlouva, tyto Obchodní podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran a na které Smlouva odkazuje.
- 2.36. **„Správa zařízení“** zahrnuje činnosti nezbytné pro zajištění bezchybného provozu technologického celku nebo zařízení v síti. Představuje především vedení provozních dokumentací, správu číslovacího plánu, adresných prostorů či kmitočtového přidělu.
- 2.37. **„Technická specifikace“** je součástí Smlouvy a/nebo Smluvních dokumentů a obsahuje ujednání stran charakterizující po technické stránce úroveň poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou.
- 2.38. **„Telefonní službou“** se rozumí specializovaná služba nabízená Poskytovatelem, tj. telefonování přes internet, tedy VOIP služba.
- 2.39. **„Účastník“** je pro účely těchto Obchodních podmínek fyzická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami.
- 2.40. **„Uživatel“** je konečný spotřebitel Služby, využívající technologický celek či zařízení, které je předmětem Služby poskytované Účastníkovi k účelu, pro které je tento technologický celek nebo zařízení určeno.
- 2.41. **„Údržba zařízení“** (preventivní údržba) je kombinace všech periodicky prováděných technických a administrativních činností vedoucích k udržení technologického celku nebo zařízení ve stavu bezporuchovém, umožňujícím mu správně plnit požadované funkce. Údržbou zařízení se rozumí též činnosti, které mají zabezpečit provozuschopnost zařízení po dobu jeho plánované životnosti.
- 2.42. **„Velkou opakující se odchylkou“** se rozumí odchylka od Běžně dostupné rychlosti, při které dojde alespoň ke třem detekovaným změnám výkonu Služby delším jak 1 minuta v časovém úseku jedné hodiny.

- 2.43. **„Velkou trvající odchylkou“** se rozumí odchylka od Běžně dostupné rychlosti, která vytváří souvislou detekovanou změnu výkonu Služby delší než souvislých 30 minut.
- 2.44. **„Věrnostním obdobím“** se rozumí období, jehož délku si Účastník zvolil při podpisu Smlouvy o poskytování služeb a v němž je Účastníkovi poskytována sleva ze standardní měsíční ceny Služby včetně Aktivačního poplatku, včetně případného obnovení tohoto období.
- 2.45. **„Vyšší moci“** se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností Poskytovatele stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.
- 2.46. **„Obchodními podmínkami“** se rozumí tyto Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.47. **„Webovým rozhraním“** se rozumí softwarová aplikace provozovaná Poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.48. **„Zájemcem“** se pro účely této Smlouvy rozumí fyzická osoba, která projevila zájem o Služby Poskytovatele.
- 2.49. **„Zákaznické centrum“** je kontaktní místo Poskytovatele, které zajišťuje Účastníkem definovaným osobám první úroveň podpory, přijímá jejich požadavky, zveřejňuje informace o rozsahu a aktuálním stavu poskytovaných Služeb. Umístění zákaznického centra Poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.
- 2.50. **„Zařízením sloužícím k užívání služby“** se rozumí přídavné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (telefonní aparát, set top box apod.)
- 2.51. **„Zvláštní ujednání“** je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.
- 2.52. **„Žádostí o poskytnutí Služby“** se rozumí část Smlouvy či následné a jednotlivé dílčí smlouvy o poskytování služeb nebo objednávka, kterou Účastník mohl ovlivnit, a ve které Účastník uvede zvolený typ Služby a požadované parametry.

### **III. Podmínky uzavření Smlouvy**

- 3.1. Pro uzavření a plnění Smlouvy je nutné doložit Poskytovateli osobní a identifikační údaje Závjemce o uzavření Smlouvy, a to v případě fyzické osoby, jméno, příjmení, bydliště, adresu místa instalace, datum narození, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace, v případě právnické osoby, obchodní název, identifikační číslo, sídlo, adresu místa instalace, jméno, příjmení a funkce (popř. právní titul) osoby oprávněné Smlouvu za Účastníka uzavřít, e-mailovou adresu pro účely fakturace a smluvní komunikace. Účastník je povinen v případě změny údajů v průběhu trvání Smlouvy o tomto neprodleně Poskytovatele písemně nebo na jeho e-mailovou adresu informovat, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 3.2. Závjemce o distanční uzavření Smlouvy je povinen sepsat a řádně vyplnit Žádost o poskytnutí Služeb v podobě internetového formuláře, umístěného na Internetové webové stránce Poskytovatele [www.cerberos.cz](http://www.cerberos.cz) a odeslat ji Poskytovateli, případně se registrovat a učinit úkony nezbytné k projednání Žádosti o poskytnutí Služeb prostřednictvím Klientského rozhraní či v Zákaznickém centru. Závjemce je taktéž oprávněn kontaktovat Poskytovatele telefonicky přes Call centrum Poskytovatele. K uzavření Smlouvy je Závjemce oprávněn také osobně v Zákaznickém centru Poskytovatele. V obou posledně jmenovaných případech je Závjemci poskytnuta asistence při vyplnění Žádosti o poskytnutí služeb.
- 3.3. Odesláním vyplněné žádosti o registraci Závjemce potvrzuje, že se řádně a v celém rozsahu seznámil s těmito Obchodními podmínkami a bez výhrad s nimi souhlasí. Závjemce je již okamžikem odeslání Žádosti o registraci těmito Obchodními podmínkami vázán.
- 3.4. Závjemce je povinen pravdivě sdělit Poskytovateli všechny údaje požadované dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek a tyto na požádání doložit platným občanským průkazem, cestovním pasem nebo jiným úředním dokladem totožnosti.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn si od Závjemce vyžádat doložení užívacího titulu k nemovitosti, v níž se nachází Místo instalace, to platí i kdykoli během trvání Smlouvy.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn odepřít uzavření Smlouvy, odmítnout návrh na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných Služeb nebo požadovat složení jistoty za poskytované Služby, zejména pokud je Závjemce či Účastník v prodlení se splněním některého ze svých závazků vůči Poskytovateli, a to i tehdy, nejedná-li se o závazek z této Smlouvy, dále pokud je Závjemce či Účastník v exekuci nebo je proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo by uzavření Smlouvy a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s právy a chráněnými zájmy Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít uzavření Smlouvy nebo odmítnout návrh na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných Služeb též z technických nebo provozních důvodů (zejména nedostupnost sítě Poskytovatele).
- 3.7. V Místě instalace je Účastník povinen umožnit Poskytovateli Instalaci a připojení Koncového bodu tak, aby Poskytovatel mohl zahájit poskytování sjednaných Služeb. V případě, že k objednání Služeb došlo ze strany Účastníka jinak, než osobním sjednáním v Zákaznickém centru Poskytovatele, je Účastník při Instalaci nebo Aktivaci Koncového zařízení povinen uzavřít s Poskytovatelem Smluvní dokumentaci písemně a podepsat předávací protokol o předání a Instalaci nebo Aktivaci Koncového bodu.

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

- 4.1. Poskytované služby vybírá Účastník z aktuální a platné nabídky služeb Poskytovatele, a to po dobu trvání Smlouvy. Účastník objednává služby elektronicky vyplněním datového formuláře umístěného na Internetových webových stránkách, Klientského rozhraní nebo prostřednictvím Call centra provozovaného Poskytovatelem nebo osobně prostřednictvím Zákaznického centra.
- 4.2. Rozsah objednaných služeb je možné kdykoli za trvání smluvního vztahu rozšířit dohodou smluvních stran. Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, nabude změna Smlouvy účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření dohody o změně Smlouvy. Pro objednání některých služeb a kombinací služeb může být požadováno uzavření nové nebo další Smlouvy.

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

- 5.1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím Koncového zařízení, a to od 1. dne následujícího po dni, ve kterém došlo k instalaci Koncového zařízení v Místě instalace, není-li Smlouvou dohodnuto pozdější datum. Toto zařízení je Koncovým bodem. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli spojení, které se nachází za Koncovým bodem.
- 5.2. V Místě instalace je Účastník povinen umožnit Poskytovateli Instalaci nebo Aktivaci a připojení Koncového bodu tak, aby Poskytovatel mohl zahájit poskytování sjednaných Služeb. Umístění Koncového zařízení dle tohoto čl. po dobu poskytování Služeb je součástí Služby.
- 5.3. Technická zařízení nacházející se před Koncovým bodem (včetně Koncového zařízení), jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tvoří nedílný celek. Účastník není oprávněn do nich jakkoli zasahovat, přemísťovat je ani je jakkoli odstraňovat bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.4. Poskytovatel provede instalaci nebo aktivaci Koncového zařízení a zařízení sloužících k užívání Služby v Místě instalace uvedeném ve Smlouvě. Umístění Koncového zařízení určuje Poskytovatel s ohledem na dostatečné zabezpečení zařízení před poškozením a s ohledem na zajištění vhodných provozních podmínek. Zařízení (převodník optického vlákna) bude zpravidla umístěno ve vstupní hale či chodbě bytu nebo nebytového prostoru poblíž vstupních dveří. Účastník je povinen poskytnout přípojné místo elektrorozvodné sítě (zásuvku) 230V/50Hz v bodě umístění Koncového zařízení a zajistit napájení tohoto zařízení po celou dobu poskytování Služby. V případě instalace antény se zařízení umístí na místo určené technikem Poskytovatele na základě dostupnosti signálu.
- 5.5. Účastník může při instalaci zařízení požádat o umístění Koncového zařízení na jiné místo. Poskytovatel takové žádosti vyhoví, jestliže umístění zařízení na toto místo nebrání důležité důvody, zejména bezpečnostní nebo provozní. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli zvýšené náklady na instalaci dle platného Ceníku souvisejících služeb vzniklé umístěním Koncového zařízení na místo zvolené Účastníkem.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn podmínit umístění Koncového zařízení na místo zvolené Účastníkem splněním bezpečnostních požadavků za účelem ochrany zařízení před poškozením či zničením. Účastník je povinen tyto požadavky splnit, jinak odpovídá za škody vzniklé na zařízení. Účastník se odpovídá za škodu vzniklou na zařízení zprostí, pouze prokáže-li, že by ke škodě na zařízení došlo, i kdyby podmínky Poskytovatele splnil.

- 5.7. Poruší-li Účastník povinnost uvedenou v odstavci 5.3., 5.5. nebo 5.6. tohoto článku, je povinen zjednat nápravu ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Poskytovatel je dále oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty až do výše trojnásobku sjednaného měsíčního plnění, nejméně však ve výši 199,- Kč a maximálně 3.600,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
- 5.8. Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování Služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních Účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování Služby.
- 5.9. Účastník se zavazuje kontrolovat pravidelně technický stav Koncového zařízení a v případě podezření na poškození či zjištění neobvyklého stavu zařízení (nadměrné zahřívání, jiskření, apod.) odpojit zařízení od elektrické sítě a neprodleně o tom informovat Poskytovatele.
- 5.10. Zahájení poskytování objednaných Služeb může Poskytovatel podmínit zaplacením Aktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem nebo dle Smlouvy. Poskytovatel může poskytnout Účastníkovi slevu z Aktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem v závislosti na době, na kterou bude Smlouva uzavřena či dle aktuální individuální propagační akce Poskytovatele.
- 5.11. Při zániku smluvního vztahu je Účastník povinen na vlastní náklady vrátit Poskytovateli Koncové zařízení ve stavu odpovídajícím jeho řádnému užívání, tzn. nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství na adrese Zákaznického centra Poskytovatele. Při manipulaci s Koncovým zařízením je Účastník povinen postupovat v souladu s pokyny Poskytovatele. V případě porušení povinností dle tohoto odstavce a/nebo při nevrácení Koncového zařízení ve lhůtě jednoho týdne od ukončení Smlouvy, vzniká Poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, pokud taková způsobená škoda převyšuje uhrazenou smluvní pokutu. Jeli Koncové zařízení pronajato, nájemní vztah vč. povinnosti hradit nájemné nezanikne, dokud Účastník Poskytovateli písemně neoznámí, že zařízení je zničeno, poškozeno či že je nevrátí, nebo dokud Poskytovatel nájemní smlouvu nevypraví. Na žádost Účastníka provede Poskytovatel demontáž Koncového zařízení za úplat, která je stanovena platným Ceníkem souvisejících služeb.

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

- 6.1. Účastník má právo využívat též jiné Koncové zařízení podle svého vlastního výběru, a to za předpokladu, že Koncové zařízení je svými technickými parametry vyhovující pro odběr dané Služby tak, aby mohly být dodrženy všechny parametry nabízené Služby. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí Poskytovatel Účastníkovi zařízení sloužící k užívání Služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Obchodních podmínek, a to na základě vyplněného formuláře (předávacího protokolu) o poskytnutí Koncového zařízení, podepsaného oběma smluvními stranami. Zapůjčení zařízení může Poskytovatel podmínit zaplacením manipulačního poplatku či pravidelným hrazením nájemného ve výši stanovené platným Ceníkem souvisejících služeb (v takovém případě se jedná o smluvní vztah nájmu). Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované Služby.
- 6.2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, Účastník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplat.
- 6.3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak.



- 6.4. Účastník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k poškození či nadměrnému opotřebení zapůjčeného zařízení (zejména poškození povrchu zařízení). Účastník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami. Účelem tohoto ujednání je zajistit, aby Poskytovatel mohl po vrácení zařízení Účastníkem používat toto zařízení ve své další podnikatelské činnosti např. zapůjčením jinému uživateli.
- 6.5. Účastník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena včetně předávacího protokolu, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Účastník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení Účastníkem nebo jinými osobami, kterým Účastník umožnil přístup k zařízením, odpovídá Účastník za škodu na zařízeních vzniklou.
- 6.6. V případě porušení povinnosti uvedené v předchozím odstavci, na základě nichž vznikne na zařízení jakákoli škoda, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, pokud taková způsobená škoda převyšuje uhrazenou smluvní pokutu.
- 6.7. Účastník se zavazuje kontrolovat pravidelně technický stav jiného Koncového zařízení a v případě podezření na poškození či zjištění neobvyklého stavu zařízení (nadměrné zahřívání, jiskření, apod.) odpojit zařízení od elektrické sítě. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení a jeho neobvyklý stav či projevy je Účastník povinen nahlásit Poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závady na zařízení odstraní nebo Účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Účastník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu, která by Účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Porucha zapůjčeného zařízení není rovněž důvodem pro poskytnutí slevy za poskytované Služby, což Účastník bere na vědomí.
- 6.8. Účastník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení Účastníkem, a to na základě zvláštní dohody.
- 6.9. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od skončení účinnosti Smlouvy bez ohledu na způsob, jakým byla Smlouva ukončena.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže Účastník vypůjčené zařízení neuvádí řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž Účastník nevyužívá nadále Službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Účastník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání Služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno.
- 6.11. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit ve stavu odpovídajícím řádnému užívání, nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na adrese Zákaznického centra Poskytovatele. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese Účastník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení Poskytovateli nese Účastník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele na adrese Zákaznického centra. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže Účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.
- 6.12. Nesplní-li Účastník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé nevrácené zařízení.

## VII. Užívání poskytovaných Služeb

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své Služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících Smluvních dokumentech. V případě internetových datových služeb je kvalita Služeb definována zejména nepřetržitou dostupností, maximální (inzerovanou), běžně dostupnou a minimální garantovanou rychlostí datových toků. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na oprávněné omezení či přerušování poskytování Služeb dle těchto Obchodních podmínek.
- 7.2. Účastník se zavazuje užívat poskytované Služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky a výlučně pro své osobní potřeby, případně potřeby vlastního drobného podnikání či neziskové činnosti. Účastník však není oprávněn umožnit využívání poskytovaných Služeb třetím osobám, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost.
- 7.3. Účastník se dále zavazuje, že poskytované Služby nezneužije k páčání jakékoli protiprávní činnosti, nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě, nebude nijak měnit nastavení Koncových zařízení, nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a Smluvním podmínkám, nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí Poskytovatele i třetích osob.
- 7.4. Porušení ujednání v článku VII. odst. 7.2. této Smlouvy představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti dle čl. VII. odst. 7.2. této Smlouvy. V případě porušení povinnosti dle čl. VII. odst. 7.3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč. Právo Poskytovatele na náhradu škody zůstává uhrazením smluvní pokuty nedotčeno v plném rozsahu.

## VIII. Vady poskytovaných Služeb a jejich reklamace

- 8.1. Služba je poskytnuta vadně, nemůže-li Účastník z důvodu ležících na straně Poskytovatele užívat objednané Služby ve Smlouvou sjednané kvalitě, může-li tyto Služby užívat jen omezeně či dochází – li v případě Účastníka, který je spotřebitel, k Odchylkám (dále jen „**Vady**“). Vadou poskytované služby není vada, jejíž příčina vznikla za Koncovým zařízením, přerušením napájení Koncového zařízení.
- 8.2. Reklamaci je Účastník povinen u Poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí Vadu Služby. Veškeré Vady a výpadky Služby je Účastník povinen oznámit Poskytovateli prostřednictvím Webového rozhraní nebo – jde-li o spotřebitele – dalšími způsoby uvedenými v Reklamačním řádu.
- 8.3. Poskytovatel Účastníka bezodkladně vyrozumí o příčině výpadku či Vady, pokud mu tyto příčiny jsou známy, a o předběžné lhůtě, během níž je možné Vadu odstranit.
- 8.4. Poskytovatel Vadu odstraní na své náklady dle své volby s přihlédnutím k povaze poskytované Služby buď tak, že obnoví dodávku původní Služby nebo po projednání s Účastníkem poskytne Službu náhradní.
- 8.5. Vady vzniklé přímo u Poskytovatele Poskytovatel odstraní co nejdříve v souladu se Smlouvou a Obchodními podmínkami, Vady vzniklé u třetích subjektů Poskytovatel ohlásí u těchto subjektů a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.
- 8.6. Náklady na odstranění Vady nese Poskytovatel vyjma případů, kdy jde o nedůvodnou reklamaci a Vada vznikla zaviněním Účastníka nebo třetí osoby z důvodů na straně Účastníka, které Účastník umožnil využívání Služby nebo přístup k zařízením potřebným k využívání Služby.

- 8.7. V případě, kdy Účastník mohl využívat objednanou Službu v důsledku Vady jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro Vadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu z ceny poskytované Služby. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované Služby za období ode dne následujícího po nahlášení Vady až do dne jejího odstranění.
- 8.8. Nárok na slevu Účastník uplatňuje prostřednictvím Webového rozhraní, písemně nebo ústně na adrese Zákaznického centra. Pokud svůj nárok na slevu na adrese Zákaznického centra uplatnil ústně, pak pověřený zaměstnanec Poskytovatele sepíše s účastníkem protokol o tomto nároku. Nárok je třeba uplatnit ve lhůtě dvou (2) měsíců ode dne odstranění Vady, jinak zaniká. Nárok na slevu nevzniká, pokud byla Účastníkovi poskytnuta adekvátní náhradní Služba.
- 8.9. Poskytovatel rozhodne o uplatněné reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li Poskytovatel reklamaci služby zcela nebo zčásti, vyrozumí Účastníka o výši slevy, která mu náleží. Účastník je oprávněn snížit o tuto částku svou následující platbu za Služby.
- 8.10. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytované Služby, a to i v důsledku Vad.
- 8.11. Podrobnosti při uplatnění reklamace, jde-li o Účastníka - spotřebitele, stanoví Reklamační řád.

## **IX. Servisní služby**

- 9.1. Poskytovatel na své náklady odstraní Vady a poruchy zařízení znemožňující Účastníkovi zcela či zčásti užívání Služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá Účastník, a to do 5 pracovních dnů od jejich nahlášení, pokud mu v tom nezbaví objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke Koncovému zařízení, přerušení dodávky elektrické energie apod. Existují-li takové objektivní důvody, prodlužuje se o dobu jejich trvání lhůta Poskytovatele k odstranění vad.
- 9.2. Vady na technických zařízeních až po Koncové místo odstraní Poskytovatel v Místě instalace. Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke Koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání Služby.
- 9.3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování Služby zapůjčených Účastníkovi Poskytovatelem odstraní Poskytovatel v místě svého Zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.
- 9.4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá Účastník, odstraní Poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným Ceníkem souvisejících služeb.
- 9.5. Poskytovatel poskytuje též na své zákaznické lince zákaznickou podporu v základním rozsahu, pokud jde o drobné zásahy nevyžadující fyzický přístup Poskytovatele ke Koncovému zařízení. Účastník je povinen dbát pokynů sdělených mu pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zákaznické linky.

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

- 10.1. Účastník se zavazuje zaplatit Poskytovateli úhradu za poskytované Služby ve výši dle platného Ceníku a způsobem sjednaným ve Smlouvě, a to na základě Faktury, vystavené Poskytovatelem na následující Předplatné období, ve kterém bude Služba poskytována. Platný Ceník, Ceník souvisejících služeb včetně aktuální nabídky Služeb je uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele.
- 10.2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných Služeb paušální částkou za příslušné období, je Účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných Služeb nejméně 10 dní před začátkem příslušného kalendářního měsíce.
- Při zřízení nové Služby uhradí Účastník úplatu ve výši jedné třicetiny za každý den zbývající do začátku příštího Předplatného období ode dne následujícího po dni Aktivace Služby, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejpozději do 15 dnů od Aktivace Služby se splatností uvedené na faktuře.
- 10.3. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných plateb za poskytované Služby na základě Smlouvy, Obchodních podmínek a Ceníku nezávisle na tom, zda Účastník skutečně využíval sjednané Služby.
- 10.4. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu a na číslo účtu Poskytovatele uvedeného na Faktuře. Za dohledání nesprávně označené platby může Poskytovatel požadovat zaplacení administrativního poplatku ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu. Smluvní strany se dohodly, že platby Účastníka svou výši přesahující výši plateb, k jejichž úhradě je Účastník povinen dle příslušné Faktury, budou ponechány na účtu Poskytovatele jako předplacená záloha na budoucí Služby, pokud rozdíl nepřesahuje částku odpovídající výši pravidelné měsíční úhrady Poskytovatele.
- 10.5. Fakturu za poskytnuté služby Poskytovatel Účastníkovi zašle do Klientského rozhraní Účastníka nebo v elektronické podobě na fakturační e-mail uvedený ve Smlouvě, pokud se strany nedohodly jinak. Na písemnou žádost Účastníka a dále v případech, kdy Účastník neuvedl svou platnou adresu elektronické pošty, je Poskytovatel oprávněn zasílat tištěnou fakturu. Tištěná faktura podléhá zpoplacení dle platného Ceníku souvisejících služeb. Faktura bude Účastníkovi zaslána vždy nejpozději 15 dnů před zahájením následujícího Předplatného období.

## **XI. Slevy, věrnostní období**

- 11.1. Ve Smlouvě se Účastník a Poskytovatel mohou dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb, nebo jako jednorázová sleva z Aktivačního poplatku nebo sleva z Instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou je dohodnuta ve Smlouvě. Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl standardní ceny uvedené v ceníku platného v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě.
- 11.2. Nárok na slevu Účastníku vznikne, pokud:
- a) je sleva dohodnuta ve Smlouvě a
  - b) Účastník řádně užívá Službu po celé Věrnostní období uveden ve Smlouvě na stejném nebo dražším tarifu dle aktuálního ceníku.
  - c) Účastník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy (čl. XVIII) a
  - d) Účastník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým Poskytovatel může omezit či přerušit Služby (čl. XVI).

Nárok na slevu Účastníkovi vznikne v momentě, kdy Účastník současně splňuje všechny uvedené podmínky po celou dobu Věrnostního období. Pokud se tak nestane, Poskytovatel zašle Účastníkovi opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doučtuje za celé Věrnostní období za poskytnutou Službu cenu či Aktivační nebo Instalační

poplatek v plné výši, jak byla uvedena v ceníku platném v době uzavření Smlouvy, nebo k datu obnovení Věrnostního období.

- 11.3. Věrnostní období bude u každé Služby automaticky nahrazeno po svém ukončení novým Věrnostním obdobím o stejné délce, pokud Účastník nesdělí Poskytovateli, že s obnovením Věrnostního období nesouhlasí nejméně 15 dnů před uplynutím účinnosti aktuálního Věrnostního období. Datum skončení aktuálního Věrnostního období pro danou Službu bude uvedeno na faktuře.
- 11.4. Věrnostní období jednotlivých Služeb jsou na sobě nezávislá a běží od data aktivace služby. Pokud Účastník užívá dvě služby s věrnostní cenou a rozhodne se jednu z nich ukončit, Věrnostní období u jiné Služby poběží bez přerušení.
- 11.5. V průběhu Věrnostního období může Účastník přejít na Službu s dražším tarifem v rámci věrnostního portfolia a Věrnostní období v takovém případě poběží bez přerušení. Přejít Účastníka na Službu s levnějším tarifem v rámci věrnostního portfolia ukončí běh věrnostního období a Poskytovatel Účastníkovi vystaví opravné vyúčtování ceny s doučtováním poskytnuté slevy za Službu za každý měsíc, kdy byly Služba v aktuálním Věrnostním období poskytována.
- 11.6. Pokud se Účastník rozhodne, že již nadále nechce využívat věrnostních výhod, můžete kdykoli přejít na standardní cenu Služeb dle ceníku, avšak vždy k počátku kalendářního měsíce. V takovém případě dojde k ukončení běhu Věrnostního období a Poskytovatel je oprávněn vystavit opravné vyúčtování ceny s doučtováním poskytnuté slevy za Službu z a každý měsíc, kdy byly Služba v aktuálním věrnostním období poskytována.

## **XII. Jistota**

- 12.1. Poskytovatel je oprávněn žádat složení jistoty v opodstatněných případech hrozícího nebo existujícího finančního rizika na straně Účastníka. V případě nesložení požadované jistoty je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrhovanou změnu Smlouvy či omezit nebo přerušit poskytované Služby. Výše jistoty zpravidla činí trojnásobek pravidelného měsíčního plnění.
- 12.2. Poskytovatel je oprávněn, nikoliv však povinen, použít jistotu na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskytovatele za Účastníkem.
- 12.3. Pokud nedojde k vyčerpání jistoty, vrátí Poskytovatel Účastníkovi nevyčerpanou jistotu po ukončení poskytování Služby, a to do 14 pracovních dnů ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

## **XIII. Reklamacce vyúčtování**

- 13.1. Námitky směřující proti vystavené Faktuře je Účastník oprávněn uplatnit pouze přímo u Poskytovatele. Reklamacce vyúčtování ceny je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny – Faktury za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn reklamacce uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad (dále též jen „**ČTÚ**“).
- 13.2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamacce.
- 13.3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi rozdíl ceny na účet Účastníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamacce.

#### **XIV. Opožděné placení účtů**

- 14.1. Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované Služby, Poskytovatel Účastníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění, která nesmí být kratší než sedm (7) kalendářních dnů. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn omezit Účastníkovi přístup k objednaným Službám nebo poskytování Služeb dočasně přerušit. Povinnost Účastníka hradit úplatu za poskytované Služby zůstává nedotčena.
- 14.2. V případě prodlení Účastníka se zaplacením vyúčtované ceny je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 14.3. Přesáhne-li doba prodlení Účastníka se zaplacením úhrady za poskytnuté Služby třicet (30) dní, je Poskytovatel oprávněn požadovat vedle smluvního úroku dle předchozího odstavce též smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.
- 14.4. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích dle Ceníku.
- 14.5. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení. Účastník je povinen jednat s touto osobou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 14.6. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek, a to dle platného Ceníku souvisejících služeb.

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

- 15.1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných Služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
- 15.2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit či dočasně přerušit poskytování sjednaných Služeb. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení sítě hrozí nebezpečí přetížení sítě. Lze-li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní Poskytovatel Účastníka na plánované výpadky poskytované Služby zveřejněním informace na vývěsní desce Webového rozhraní či jiným vhodným způsobem. Takové omezení nebude mít dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- 15.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných Služeb.
- 15.4. Poskytovatel uplatňuje Agregaci, a to v případě LAN přípojky v poměru 1:10, není – li u konkrétního tarifu uvedeno jinak. To znamená, že Poskytovatel garantuje Uživateli alespoň deseti procentní (10%) rychlost přípojky z rychlosti maximální. Agregace se uplatňuje pouze v případě připojení prostřednictvím LAN přípojek (rozvodů). V případě Optické přípojky se Agregace neuplatňuje, v případě Optické přípojky nedochází k poklesu (omezení) rychlosti internetového připojení. U LAN přípojky se Agregace může uplatňovat v denní špičce, v závislosti na vytížení linky, tj. ve všední dny obvykle v období od 17:00 do 21:00 hodin.
- 15.5. V případě, že Uživatel využívá vedle připojení k vysokorychlostnímu internetu také specializované Služby Poskytovatele (například balíčky digitální televize, kamerové systémy či Telefonní služby), pak využívání těchto doplňkových Služeb může v případě LAN přípojky mít vliv na přenosovou rychlost internetu, to však vždy za garance Agregace v poměru 1:10, tedy při zachování alespoň deseti procentní (10%) přenosové rychlosti internetu. Specializovaná služba digitální televize.

vyžaduje až 7 Mbps, služba kamerové systémy až 10 Mbps a Telefonní služby až 1 Mbps. Omezení rychlosti internetu neplatí, jsou – li specializované Služby Poskytovatele využívány u Optické přípojky.

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

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

- 16.1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb nebo omezit Účastníkovi přístup k těmto Službám, dozví-li se, že Účastník objednané Služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a Účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění bez toho, aby takovéto zastavení, přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.
- 16.2. Poskytovatel je oprávněn omezit přístup Účastníka k poskytovaným Službám zamezením aktivního přístupu k úplnému rozsahu poskytovaných Služeb, je-li Účastník v prodlení se zaplacením úhrady za poskytované Služby dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, přestože jej Poskytovatel na prodlení upozornil a poskytl Účastníkovi náhradní lhůtu k plnění, která není kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Při omezení Služeb v tomto případě je Účastník i nadále povinen platit úhradu za Služby v plné výši.
- 16.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb, nezřídit Účastníkovi aktivní přístup ke Službě nebo s Účastníkem ukončit smluvní vztah v případě, kdy je Účastník v prodlení se zaplacením dvou po sobě jdoucích Faktur po lhůtě splatnosti nebo je Účastník v prodlení s úhradou nejméně 3 jakýchkoli Faktur. Přerušení poskytování Služeb z těchto důvodů nezbavuje Účastníka povinnosti platit úhradu za poskytované Služby v plné výši až do okamžiku ukončení Smlouvy.
- 16.4. Poskytovatel je dále oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb vznikne-li důvodné podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů či nejsou-li splněny podmínky pro poskytování Služeb bez toho, aby takovéto zastavení, přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.
- 16.5. Poskytovatel poskytování Služby na žádost Účastníka služby obnoví, jestliže důvod přerušení či omezení poskytování Služby pomine. Obnovené poskytování Služby může být podrobena zaplacení manipulačního poplatku. Jeho výši stanoví Ceník souvisejících služeb – viz reaktivace služby.
- 16.6. Poskytovatel je oprávněn poskytování Služeb dočasně včetně fakturace přerušit, a to na základě písemné a odůvodněné žádosti Účastníka, avšak pouze v případě, kdy tato žádost bude zaslána Poskytovateli v dostatečném předstihu nejméně 45 dní před požadovaným přerušením Služby.
- 16.7. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně dlouhou dobu v potřebném rozsahu přerušit, resp. omezit poskytování Služeb bez toho, aby se takovéto přerušení nebo omezení považovalo za jakékoliv porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, a to zejména z důvodu dodržování veřejného pořádku nebo plnění veřejného zájmu, rozhodnutí příslušného státního orgánu, ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, z důvodu krizových situací a též za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě a opravám zařízení, prostřednictvím kterých je Služba poskytována nebo prací potřebných k zabránění vzniku vad v těchto zařízeních nebo z důvodu vyšší moci. Přerušením nebo omezením poskytování Služeb dle tohoto bodu Poskytovatel nebude v prodlení, ani jinak neporuší své povinnosti vůči Uživateli.
- 16.8. Omezení či přerušení poskytování Služeb Účastníkovi dle tohoto článku mohou ovlivnit využívání internetového obsahu, aplikací a služeb poskytovaných jinými poskytovateli, a to tak, že u tohoto obsahu, aplikací nebo služeb dojde k jejich výpadku (nemožnosti užívání).

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

- 17.1. Poskytovatel má právo požadovat od Účastníka sjednání nápravy v případě, že obdrží stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového nebo informačního systému dostupného přes Poskytovatele na to, že Účastník porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená.
- 17.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za datovou bezpečnost Účastníkovy informačního systému, za funkčnost zařízení, jež nejsou součástí poskytovaných Služeb a která Účastník užívá pro zajištění přístupu k Internetu a za funkčnost částí sítě Internet provozovaných jinými provozovateli.
- 17.3. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných třetími stranami a za obsah informací zveřejňovaných Účastníkem.

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

- 18.1. Není-li ve Smlouvě sjednáno něco jiného, je Smlouva uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím posledního celého kalendářního měsíce, dle délky smluvního vztahu, na kterou byla Smlouva uzavřena. Přesná délka smluvního vztahu (počet měsíců) je specifikována ve Smlouvě. Smluvní vztah zaniká vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 18.2. Poskytovatel bude nejpozději jeden (1) měsíc před ukončením Smlouvy informovat Účastníka o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Nesdělí-li Účastník prokazatelně svůj souhlas s tím, aby Smlouva byla prodloužena opět na dobu určitou, nejpozději poslední den trvání smluvního vztahu, pak platí, že se Smlouva automaticky prodloužuje na dobu neurčitou. Při prodloužení smluvního vztahu je smluvní vztah podřízen Ceníku platnému ke dni prodloužení Smlouvy.
- 18.3. Při ukončení Smlouvy podle bodu 18. 1. v případě, že je místo Smlouvy původní uzavřena s Účastníkem nebo s osobou žijící s ním ve společné domácnosti (např. manžel, manželka, druh, družka, partner, potomci) Smlouva nová se stejným nebo vyšším celkovým plněním, nehradí Účastník žádné Aktivační poplatky.
- 18.4. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
- 18.5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností:
- a) jestliže Poskytovatel pozbuje oprávnění poskytovat objednané Služby,
  - b) jestliže bude na Účastníka podán návrh na zahájení insolvenčního řízení,
  - c) jestliže je Účastník v prodlení se zaplacením nejméně dvou po sobě jdoucích úhrad za poskytnuté Služby po lhůtě jejich splatnosti i poté, co jej Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení, ne kratší než jeden týden,
  - d) jestli Účastník neuhradil v průběhu trvání Smlouvy 3 jakékoli vystavené faktury ve lhůtě jejich splatnosti a Poskytovatel na tuto skutečnost Účastníka upozornil,
  - e) jestliže Účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti,
  - f) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele, které Poskytovateli znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nebude mezi stranami dohodnuto jinak,
  - g) jestli Účastník neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejména pokud Účastník neumožnil instalaci Koncového zařízení v Místě instalace nebo vlastník domu v Místě instalace neposkytne souhlas nebo neumožní umístění zařízení potřebného pro poskytování služeb.



- 18.6. Účastník je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit pro případ, že Poskytovatel přestane neoprávněně poskytovat Služby déle než 30 dní.
- 18.7. Účastník je dále oprávněn Smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelně za Služby hrazených cen učiněnou Poskytovatelem.
- 18.8. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu i bez udání důvodu, a to i tehdy, byla-li uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být písemná a doručena Poskytovateli na jeho doručovací adresu v souladu se Obchodními podmínkami.

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

- 18.9. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné platby za Služby, popř. jiné poplatky dle Smlouvy, a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové platby řádně hradit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků, smluvních pokut, úroků z prodlení a náhrad škod vzniklých na základě Smlouvy a po dobu jejího trvání.
- 18.10. Vypoví-li Účastník Smlouvu na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, je povinen zaplatit Poskytovateli částku odpovídající rozdílu mezi výší slevy z Aktivačního poplatku, která byla Účastníkovi při uzavření Smlouvy na dobu určitou případně poskytnuta a výší slevy alikvotně odpovídající době, po kterou Účastník objednanou službu skutečně užíval, a dále uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu všech měsíčních peněžitých plnění Účastníka za období zbývajících do konce původně sjednané doby trvání Smlouvy a to dle Ceníku platného ke dni uzavření Smlouvy. Účastník je dále povinen vrátit řádně veškerá poskytnutá zařízení.
- 18.11. Na písemnou žádost Účastníka je Poskytovatel povinen vždy sdělit celkovou a přesnou výši dlužné částky vzniklé předčasným ukončením Smlouvy na dobu určitou.
- 18.12. V případě prodlení Účastníka se splněním některé z povinností dle předešlého odstavce je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 18.13. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník Poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí Poskytovatele uvést v omyl. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Služby užívá jiná osoba odlišná od Účastníka bez souhlasu Poskytovatele, vyjma osob, které s Účastníkem sdílejí společnou domácnost.
- 18.14. Jde-li o Smlouvu s Účastníkem v postavení spotřebitele, která byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání či prostřednictvím komunikace na dálku (distančním způsobem) je Uživatel oprávněn odstoupit od takové Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli smluvní sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Poskytovatel taktéž Účastníka - spotřebitele v dostatečném předstihu informoval o podmínkách a postupech pro případné uplatnění tohoto práva, tj. odstoupení od smluvního vztahu s Poskytovatelem, a to písemným odstoupením doručeným na adresu Poskytovatele, když vzorový formulář pro odstoupení je na webové stránce Poskytovatele. Pokud nedojde k odstoupení od Smlouvy Účastníkem - spotřebitelem v rámci tímto odstavcem stanovené lhůty, zůstává Smlouva platnou a účinnou.
- 18.15. Účastník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy pro případ, že by Poskytovatel na výslovnou žádost Účastníka zahájil poskytování Služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení nebo Účastník - spotřebitel již za tyto Služby uhradil vyúčtovanou cenu.

- 18.16. Účastník - spotřebitel nemá právo na odstoupení od Smlouvy v případě, jedná-li se o Službu, která byla již provedena s jeho souhlasem podle §1837 písm. a).
- 18.17. Účastník je oprávněn navrhnout Poskytovateli uzavření dohody o předčasném ukončení smluvního vztahu. Poskyvatel není povinen návrh Účastníka přijmout nebo může podmínit přijetí návrhu zaplacením přiměřeného odstupného.
- 18.18. Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění povinností vyplývajících ze Smluvních dokumentů.
- 18.19. V případě úmrtí Účastníka po předložení úmrtního listu nebo čestného prohlášení pozůstalých zaniká smluvní vztah dnem smrti Účastníka. Využívaly-li však osoby, které se zemřelým Účastníkem sdílely domácnost, Služby i po smrti Účastníka, jsou povinny tyto Služby Poskytovateli uhradit z titulu bezdůvodného obohacení.

### **XIX. Telefonní služba a přenesení telefonního čísla od nebo k jinému operátorovi**

- 19.1. V případě Telefonní služby má Účastník možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k Poskytovateli i se svým telefonním číslem. Za tuto službu je účtován poplatek na základě platného Ceníku uvedeného na webových stránkách [www.cerberos.cz/podpora/dokumenty-ke-stazeni](http://www.cerberos.cz/podpora/dokumenty-ke-stazeni). Od Účastníka je vyžadována faktura od stávajícího Poskytovatele, dle které je nutné vyplnit tzv. CAF formulář, který zpětně Účastník potvrdí. Následně Poskyvatel obdrží zprávu o převodu čísla. Pokud ji původní poskytovatel schválí, bude převod čísla Účastníka k Poskytovateli uskutečněn.
- 19.2. Účastník má možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb, když k zániku Smlouvy dochází nejpozději ve lhůtě deseti (10) dnů ode dne, kdy Účastník splnil všechny požadované úkony vůči Poskytovateli k zajištění přenosu svého telefonního čísla, a to včetně úplné žádosti o přenesení čísla k jinému poskytovateli služeb, ledaže se Účastník a Poskyvatel výslovně dohodli na pozdějším datu zániku Smlouvy. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající k zániku Smlouvy je kratší než 10 dnů nebo k přenesení čísla nedošlo.
- 19.3. V případě žádosti Účastníka o přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb zašle přejímající poskyvatel Poskytovateli objednávku (email) na přenos čísla. Tuto objednávku je Účastník povinen doplnit do 7 pracovních dnů o výpověď telefonní služby. Pokud se tak nestane v této stanovené lhůtě, tuto objednávku přejímajícího poskytovatele má Poskyvatel právo odmítnout.
- 19.4. Pokud je Poskytovateli doručena samotná výpověď Účastníka bez objednávky přejímajícího poskytovatele, bude jí Poskyvatel posuzovat podle čl. XVIII. odst. 18.8. těchto Obchodních podmínek. Pokud Účastník přeneše své číslo k jinému poskytovateli služeb a ukončí tak telefonní službu v průběhu smluvního vztahu na dobu určitou, je Poskyvatel oprávněn žádat dle čl. XVIII. odst. 18.11. těchto Obchodních podmínek úhradu poměrné části Aktivačního poplatku, na který byla Účastníkovi, při uzavření Smlouvy, poskytnuta sleva v rámci délky trvání smluvního vztahu.
- 19.5. Služba přístupu k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání nejsou přímo součástí Telefonní služby poskytované Poskyvatелеm. Konektivita a nastavení Služeb u Poskytovatele nicméně umožňují sjednání těchto služeb u jiného poskytovatele.
- 19.6. Poskyvatel nevede seznam účastníků ve smyslu § 95 Zákona o elektronických komunikacích. Nevyplývá-li ze Smlouvy nebo souhlasu se zpracováním osobních údajů něco jiného, má se za to, že Účastník nesouhlasí s uvedením jeho osobních údajů v jakémkoli seznamu účastníků.

## **XX. Komunikace smluvních stran**

- 20.1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím Webového rozhraní či e-mailem.
- 20.2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti Poskytovatele, ke Službám poskytovaným Poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám zveřejňuje Poskytovatel na elektronické vývěsní desce přístupné prostřednictvím Webového rozhraní. Účastník se zavazuje vývěsní desku pravidelně sledovat.
- 20.3. Sdělení týkající se pouze Účastníka doručuje Poskytovatel elektronicky do Klientského rozhraní Účastníka či na jeho emailovou adresu. Zásilka se považuje za doručenu okamžikem, kdy se Účastník přihlásí do Klientského rozhraní, nejpozději však desátým dnem od jejího uložení v Klientském rozhraní Účastníka či od odeslání e-mailu.
- 20.4. Účastník je povinen dodržovat pravidla pro přístup ke svému Klientskému rozhraní obsažená v Obchodních podmínkách, příp. stanovená Poskytovatelem ve zvláštním dokumentu. Účastník je zejména povinen pravidelně sledovat obsah svého Klientského rozhraní.
- 20.5. Účastník je povinen chránit svá přístupová práva před zneužitím. Účastník zejména není oprávněn sdělit komukoli své identifikační číslo a přístupové heslo.
- 20.6. Účastník souhlasí s tím, že do jeho Klientského rozhraní mohou být zasílána obchodní sdělení Poskytovatele týkající se jeho dalších služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb a zboží.
- 20.7. V případě požadavku Účastníka na změnu či rozšíření Služeb komunikuje Účastník s Poskytovatelem přednostně pomocí formuláře přístupného prostřednictvím Webového rozhraní, případně telefonicky na zákaznickou linku, písemně prostřednictvím e-mailu či doručovací adresy Poskytovatele.
- 20.8. Zásilky zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na adresu, kterou za tímto účelem uvedly ve Smlouvě. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenu i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího prokazatelného odeslání.
- 20.9. Je-li stejná písemnost doručována zároveň několika způsoby (např. do Klientského rozhraní a obyčejnou poštou) nastávají účinky doručení, jakmile byla zásilka doručena v souladu s těmito Obchodními podmínkami alespoň jedním způsobem.

## **XXI. Ochrana osobních údajů**

Zpracování osobních údajů se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a navazujícími zákony České republiky. Informace pro Účastníky o zpracování osobních údajů (zahrnující mj. rozsah, účel a dobu zpracování, a dále přehled práv Účastníka a možnosti jejich uplatnění) jsou k dispozici v samostatném dokumentu „Informace pro zákazníky o zpracování osobních údajů“ dostupném na [www.cerberos.cz](http://www.cerberos.cz) a v kontaktních místech Cerberos s.r.o..

## **XXII. Řešení sporů**

- 22.1. Pokud je Účastník spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Mimosoudní řešení sporů je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou v rámci občanského soudního řízení.
- 22.2. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy (tzv. účastnické spory) řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad (ČTÚ), Sokolovská 219, Praha 9, PSČ: 190 00, tel. 224 004 647, v řízení vedeném podle ustanovení § 129 Zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran. Více na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
- 22.3. Smluvní strany se dohodly, že spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, jejichž řešení zákon nesvěřuje ČTÚ, bude dle sídla Poskytovatele řešit Okresní soud v Praze.
- 22.4. Pokud Účastník není spokojen s řešením jeho reklamace Poskytovatelem, mimo jiné též ve věci trvalé nebo pravidelně se opakující Odchytky skutečného výkonu Služby, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, může se obrátit na ČTÚ v rámci řízení o námitkách Účastníka proti vyřízení reklamace v elektronických komunikacích. Více na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), kde jsou též uvedeny další možnosti, kam se může Účastník – spotřebitel obrátit se svými podněty v oblasti telekomunikací.

## **XXIII. Změna smluvních podmínek**

- 23.1. Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn změnit Smlouvu, Obchodní podmínky a Smluvní dokumenty či jejich část, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti smluvních stran a kvalitu služeb. Poskytovatel je oprávněn k takovým změnám zejména v případě změny právních předpisů, změny rozhodovací a výkladové praxe příslušných státních orgánů a orgánů EU, zavedení nových služeb a technologií, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, makroekonomických změn v ČR, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z důvodu technických, provozních, organizačních nebo jiných důvodů na straně Poskytovatele. Poskytovatel zveřejní znění změn a doplňků nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti změn ve všech provozovnách a způsobem umožňujícím dálkový přístup. O uveřejnění informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným ve Smlouvě pro zasílání vyúčtování, jinak e-mailem. Poskytovatel je oprávněn informaci spojit s vyúčtováním úhrady Služeb. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu odstoupením ke dni nabytí účinnosti navrhovaných změn, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy či Obchodních podmínek závazným, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění. Právo Účastníka předčasně ukončit Smlouvu dle tohoto článku nevzniká, pokud dojde ke změně Smluvních dokumentů na základě změny právní úpravy nebo úředním rozhodnutím.
- 23.2. Ke změně smluvního vztahu dojde rovněž v okamžiku, kdy si Uživatel zvolí v souladu s těmito Obchodními podmínkami vedle stávajících též další Služby a zaplatí příslušnou cenu pro další zvolenou Službu podle aktuálně platného Ceníku.
- 23.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny těchto Obchodních podmínek a/nebo Ceníku, byl-li Účastník řádně informován dle odst. 23.1. projevuje Uživatel souhlas s jejich změnou tím, že bude pokračovat ve využívání Služby za účinnosti takto změněných podmínek a/nebo Ceníku a neučiní v souladu s těmito Obchodními podmínkami žádný úkon směřující k ukončení smluvního vztahu.

## **XXIV. Závěrečná ustanovení**

- 24.1. Tyto Obchodní podmínky byly zveřejněny a jsou platné od 1. 8. 2020 pro Smlouvy uzavřené od tohoto data. Pro Smlouvy uzavřené dříve jsou tyto Obchodní podmínky platné od 1.1. 2018. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. XXIII. Tyto Obchodní podmínky nahrazují ode dne jejich plné platnosti Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.1.2018, jakož i všechny jejich předchozí verze.
- 24.2. Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele a informačních materiálů dostupných na zákaznickém centru.
- 24.3. Obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí každé uzavřené Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a Obchodními podmínkami má přednost ujednání ve Smlouvě.
- 24.4. Účastník nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Práva a povinnost ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
- 24.5. Právní vztahy mezi smluvními stranami, které jsou založeny Smlouvou, které však Smlouva výslovně neupravuje, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky, zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o elektronických komunikacích. Smlouvy uzavřené před 1. 1. 2014 se podřizují právní úpravě Občanského zákoníku.
- 24.6. V případě, že některá z ustanovení Smlouvy a/nebo Obchodních podmínek jsou neplatná, nezákonná či zdánlivá, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy a Obchodních podmínek. Neplatná či zdánlivá ustanovení se nahradí ustanoveními platných právních předpisů České republiky, které jsou svým obsahem a účelem nejbližší obsahu Smlouvy a Obchodních podmínek.
- 24.7. Pokud ze Smlouvy nevyplývá něco jiného, Smlouvu je možné měnit jen na základě písemných změn a dodatků odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
- 24.8. Uživatel odesláním Žádosti o poskytnutí služeb potvrzuje, že si tyto Obchodní podmínky pozorně přečetl, všechny jejich ustanovení jsou mu jasné a srozumitelné, těmto podmínkám v celém jejich rozsahu porozuměl a souhlasí s nimi.

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

.....  
Datum

.....  
Podpis Účastníka